取扱説明書、安全点検及びトレーサビリティへの取り組み
に関するアンケート調査

報　告　書

平成23年3月

ALIA

社団法人 リビングアメニティ協会

消費者・制度部会

―目　次―

Ｉ．調査概要

■　調査目的

社団法人リビングアメニティ協会ではこれまで、住宅部品をより長く、安全にお使いいただくことを目的に、住宅部品の取扱説明書が確実にお客様の手に渡るようにするために「取扱説明書インデックス表」の作成提案や、お客様自身でのお手入れや点検をおすすめする「自主点検表」の作成等を行ってきた。

また平成２１年４月には長期使用製品安全点検制度が開始され、特定保守製品について、長期使用後の法定点検の通知等お客様への情報提供が必要となった。

このような状況を踏まえ、当協会の取り組みや新たな国の制度に対する消費者の反応や評価を把握することを目的としてアンケート調査を実施した。

■　調査方法

インターネットサイトのモニター会員を対象に、アンケートを行った。

アンケート対象は、２０才以上の男女とした。

なお、長期使用製品安全点検制度、取扱説明書インデックス表、自主点検表についての説明や紹介のページを設け、関連設問で参照しながら回答できるようアンケート画面を設定した。

＜平成 21 年 4 月以降の特定保守製品購入者抽出のためのスクリーニングについて＞

平成 21 年 4 月以降、特定保守製品の購入の有無について、別途 20,000 人にスクリーニング（選別）設問を設定し、特定保守製品購入者を確保した。

■　実査期間

平成 22 年 12 月 9 日～12 月 12 日

■　回収結果

特定保守製品非保有の一般男女１,７００サンプル、平成 21 年 4 月以降の特定保守製品購入者３００サンプル、計２,０００サンプルを回収した。

【回収サンプル数】

一般男女（特定保守製品非保有）	1,700
特定保守製品購入者（平成 21 年4月以降）	300
合　計	2,000

■　構成比グラフの合計値について

構成比グラフ（帯グラフ）では、合計値が１００％とならないもの（９９％あるいは１０１％）があるが、小数点以下の誤差（四捨五入）によるものである。

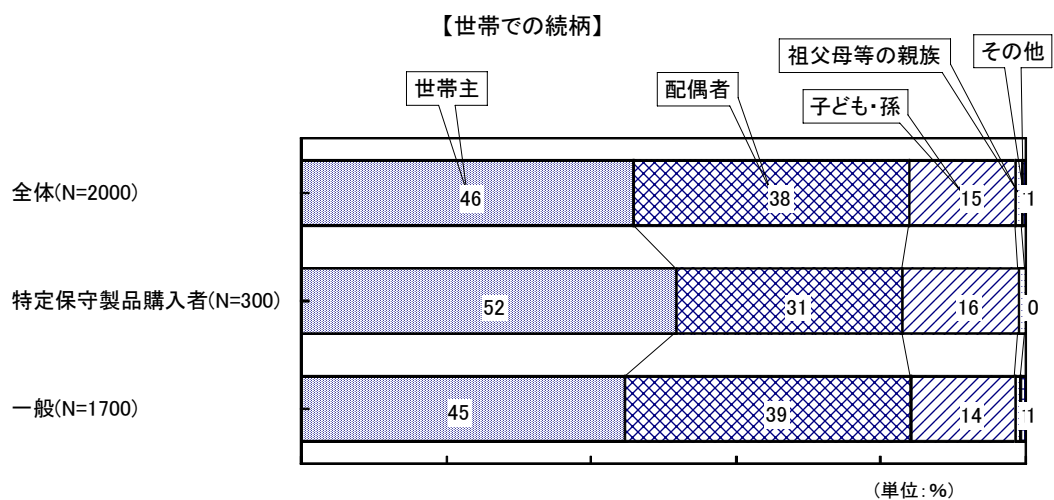
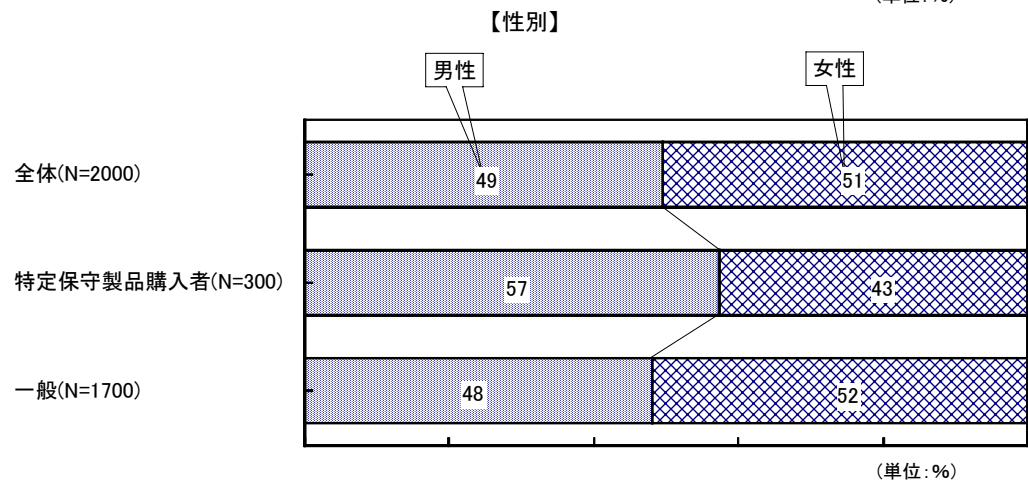
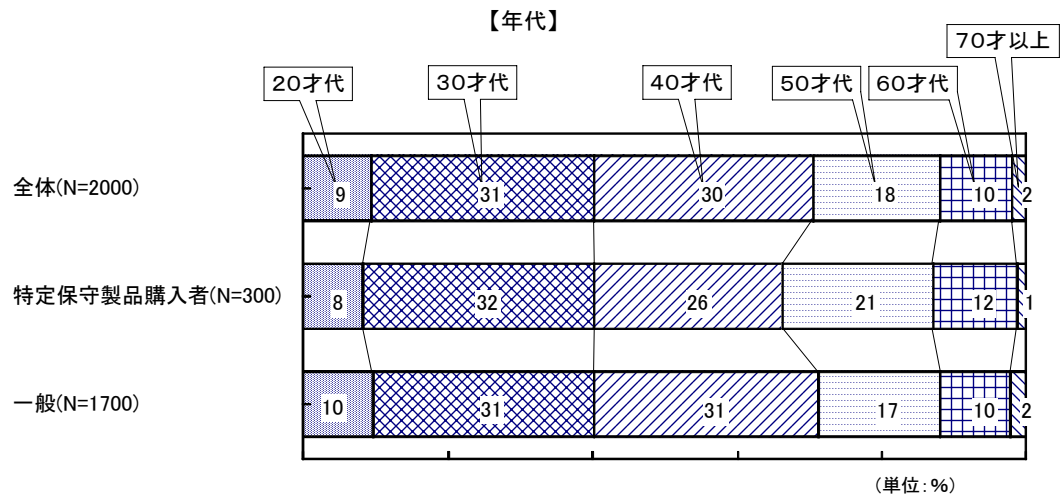
Ⅱ．調査結果

１．回答者のプロフィール

回答者の年代、性別、世帯での続柄は以下のとおりである。

年代では、30 才代と 40 才代がともに全体の約３割を占めている。

性別は、男性が全体の４９％、女性が５１％でほぼ半々。

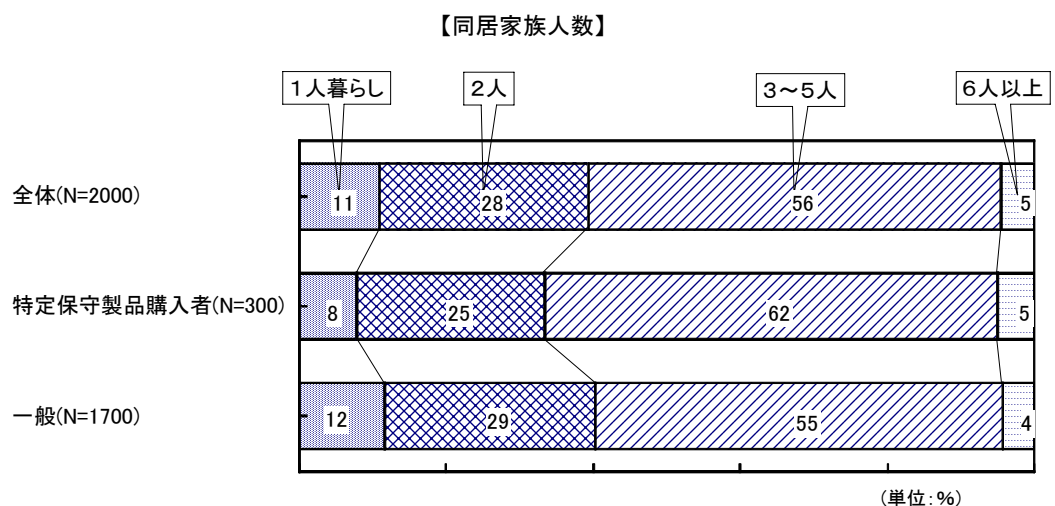
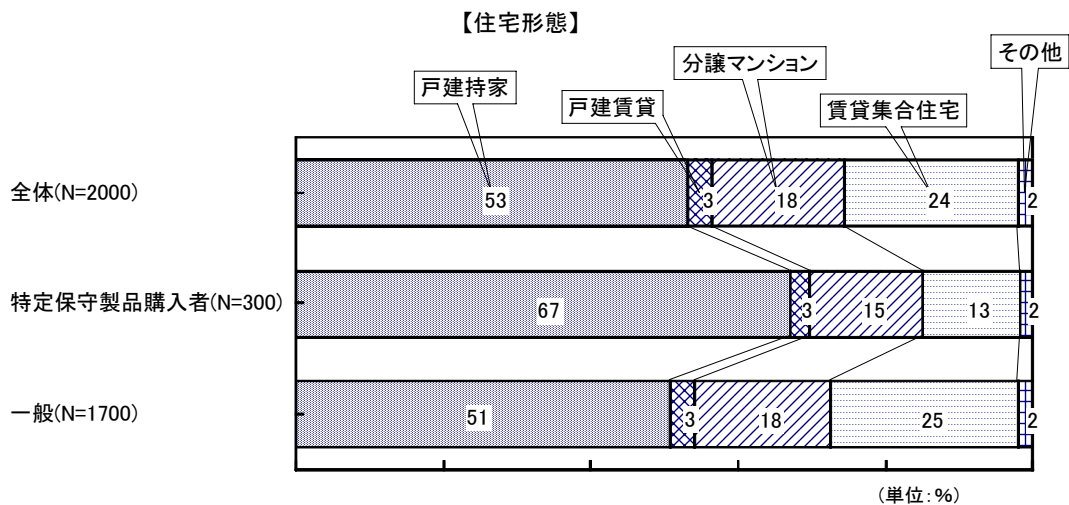
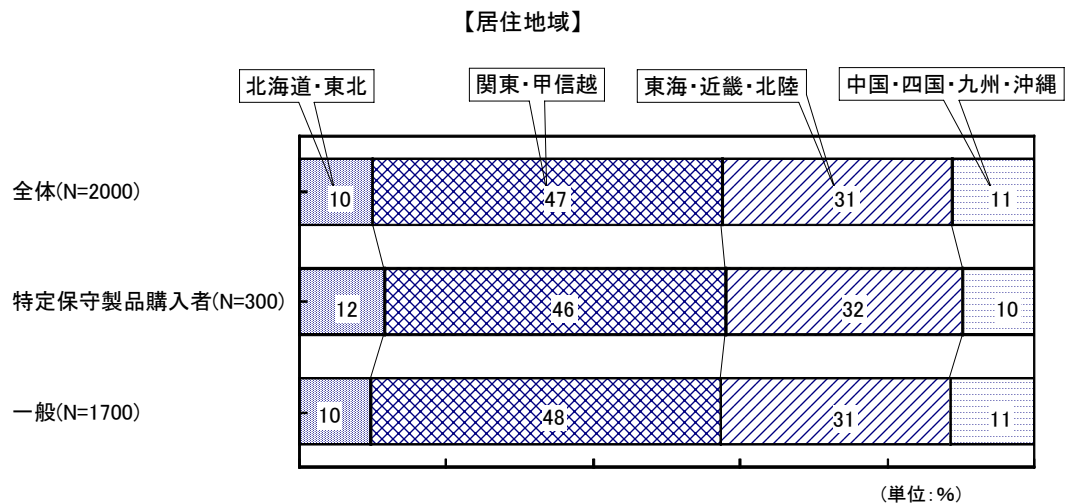
世帯での続柄では、住宅部品の購入に主体的に関わると考えられる「世帯主」本人が全体の４６％、「配偶者」が３８％である。

回答者の居住地域は、「関東・甲信越」が全体の４７％、「東海・近畿・北陸」が３１％で、「北海道・東北」は１０％となっている。

居住している住宅については、「戸建持家」が全体の５３％、「分譲マンション」が１８％で、持家が約７割、「賃貸集合住宅」等の賃貸の人が２７％となっている。特定保守製品購入者では（・・・でも賃貸の方が１６％となっている。）６７％が「戸建持家」となっている。

同居家族人数は「３～５人」が全体の５６％となっている。

【居住地域】

【住宅形態】

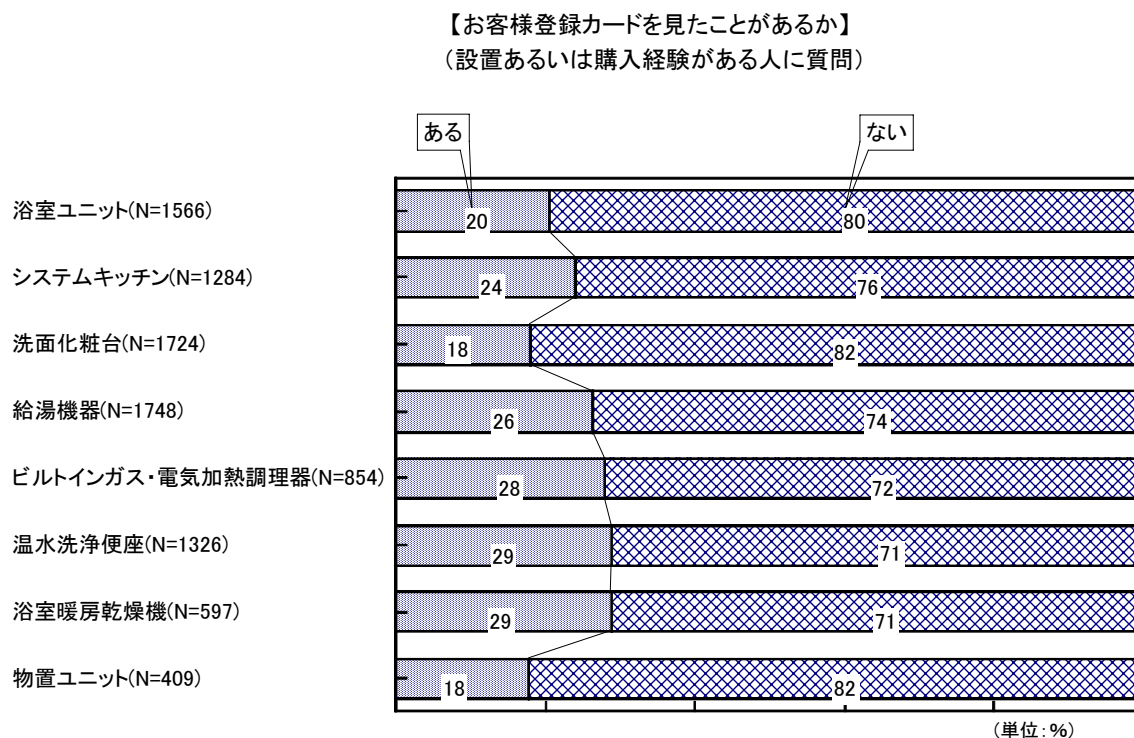
【同居家族人数】

２．お客様登録カード、所有者票について

Ｑ１．お客様登録カードを見たことがあるか

> 新築や転入居、あるいは住宅部品購入の際、お客様登録カードが入っているのを見たことがありますか。

各製品について「新築や転入居の際に設置されていた、あるいは購入経験があるかどうか」を確認した後、「ある」という人に対して、お客様登録カードを見たことがあるかをたずねた。

お客様登録カードを見たことが「ある」のは、温水洗浄便座の設置・購入経験のある人（1,326人）、浴室暖房乾燥機の設置・購入経験のある人（597 人）のそれぞれ２９％となっており、８種類の製品中もっとも高くなっている。次いで、ビルトインガス･電気加熱調理器で「ある」が２８％、給湯機器で２６％となっている。

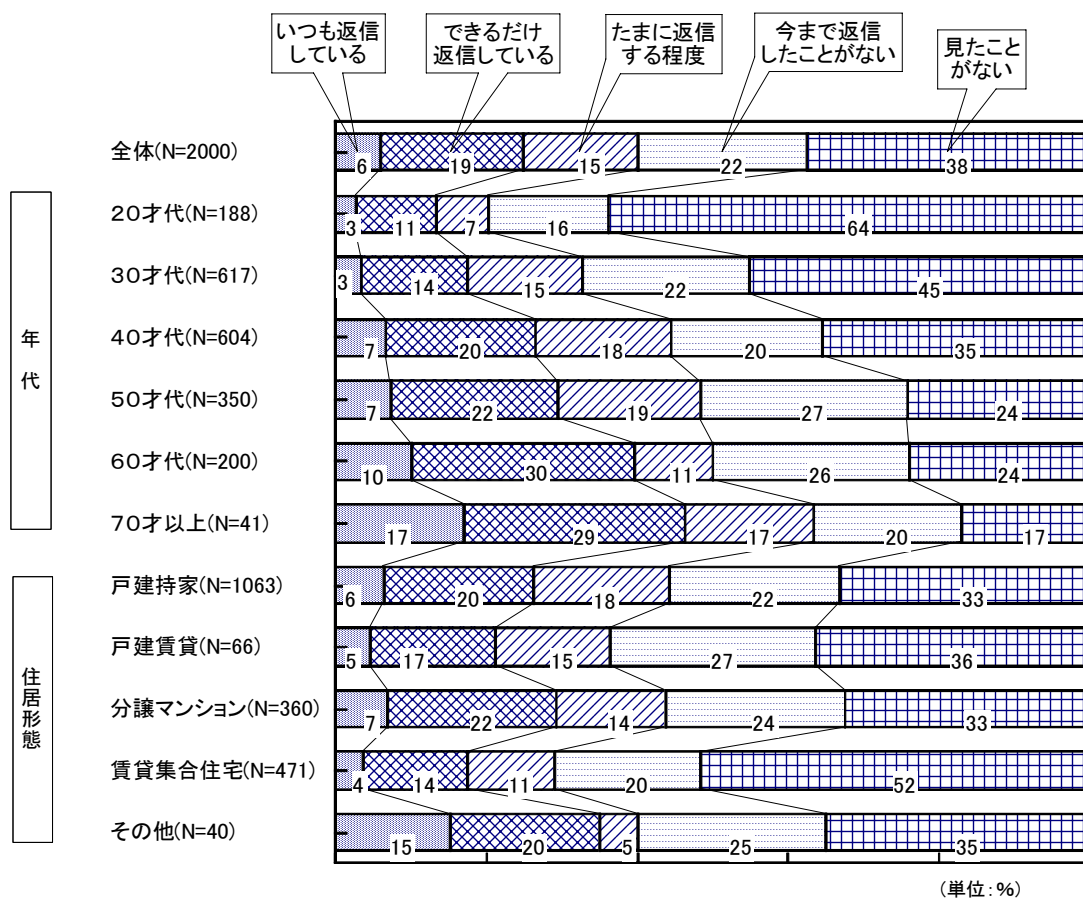
ただ、いずれの製品でもお客様登録カードを見たことが「ない」という人が７割以上を占めている。

Ｑ２－１．お客様登録カードの返信状況

安全・安心に関するお知らせには、お客様情報（氏名、電話番号、住所）が必要です。そのために住宅部品では「お客様登録カード」を同梱している場合があります。このカードの返信についておたずねします。

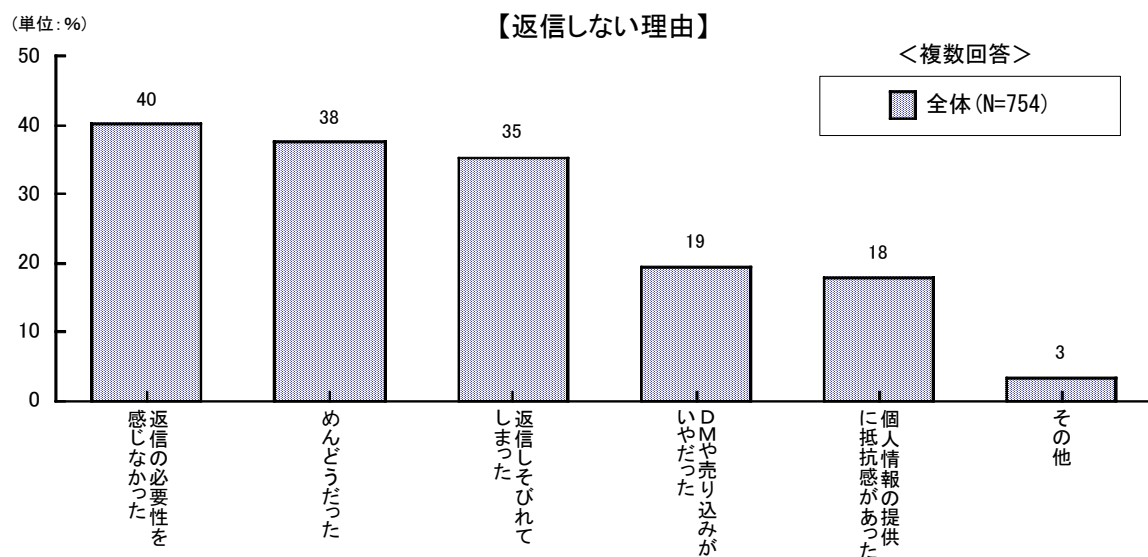
住宅部品に同梱されている「お客様登録カード」をメーカーに返信しているかについては、「いつも返信している」が全体の６％、「できるだけ返信している」が１９％にとどまっており、「たまに返信する程度」（１５％）や「今まで返信したことがない」（２２％）との回答も多い。

なお、「見たことがない」が３８％ともっとも多いが、理由として“製品購入経験がないので見たことがない”あるいは“同梱されていたが気がつかなかった”などが考えられる。

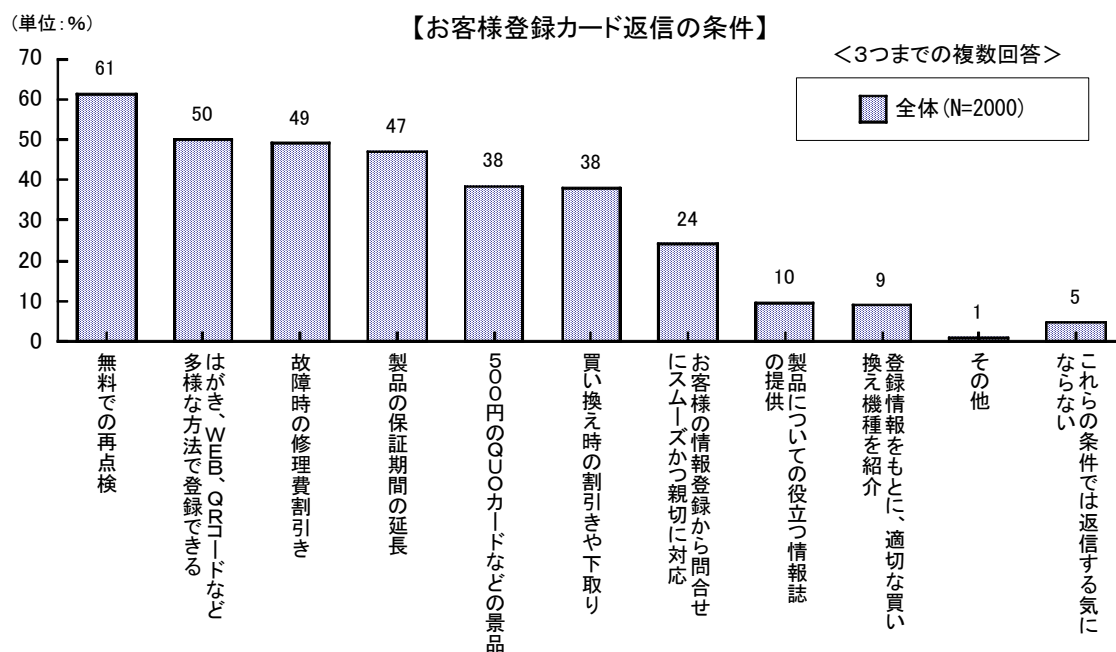
年代別にみると、より高い年齢層ほど「いつも返信している」や「できるだけ返信している」との回答率が高くなっている。

【お客様登録カードの返信状況】

Ｑ２－２．お客様登録カードを返信しない理由

あなたがお客様登録カードを返信しなかったことがある理由を教えてください。
（Q2-1 で「今まで返信したことがない」「たまに返信する程度」と回答した人対象の質問）

「今まで返信したことがない」「たまに返信する程度」と回答した人に、なぜ返信しなかったのかをたずねたところ、「返信の必要性を感じなかった」が４０％、「めんどうだった」が３８％、「返信しそびれてしまった」が３５％の順となっている。
特別な理由と考えられる「DM や売り込みがいやだった」（１９％）や「個人情報の提供に抵抗感があった」（１８％）は上記と比較すると少数派と思われる。

Ｑ３．お客様登録カード返信の条件

今後どのような条件であればお客様登録カードを返信して頂けますか。

いくつかの特典やメリットを示し、どのような条件であれば客様登録カードを返信しようと思うかについては、「無料での再点検」が６１％と多くなっている。次いで、「はがき、WEB、QR コードなど多様な方法で登録する」（５０％)、「故障時の修理費割引き」（４９％)、「製品の保証期間の延長」（４７％）などとなっている。

【年代別、住居形態別　お客様登録カード返信の条件】（単位：%）

	無料での再点検	はがき、WEB、QRコードなど多様な方法で登録できる	故障時の修理費割引き	製品の保証期間の延長	500円のQUOカードなどの景品	買い換え時の割引きや下取り	お客様の情報登録から問合せにスムーズかつ親切に対応	製品についての役立つ情報誌の提供	登録情報をもとに、適切な買い換え機種を紹介
全体(N=2000)	61.3	50.0	48.9	46.9	38.4	38.0	24.0	9.7	9.1
20才代(N=188)	57.4	53.7	45.2	37.8	48.4	34.0	22.9	8.0	10.1
30才代(N=617)	59.5	47.6	47.5	46.8	46.0	35.0	21.9	7.9	8.1
40才代(N=604)	61.3	51.2	50.3	48.8	38.2	40.2	25.0	9.8	8.3
50才代(N=350)	64.3	48.0	50.0	47.7	32.3	40.3	25.1	10.6	10.0
60才代(N=200)	63.5	54.5	51.0	47.0	20.5	40.0	26.0	13.0	11.5
70才以上(N=41)	68.3	46.3	43.9	53.7	17.1	41.5	26.8	19.5	12.2
戸建持家(N=1063)	63.0	49.1	50.4	50.3	36.8	38.9	25.1	11.0	10.0
戸建賃貸(N=66)	53.0	47.0	43.9	30.3	47.0	37.9	28.8	6.1	6.1
分譲マンション(N=360)	63.3	51.7	53.3	51.1	35.6	40.6	24.7	11.7	10.6
賃貸集合住宅(N=471)	56.9	51.0	42.0	38.4	43.5	34.0	20.0	5.9	6.6
その他(N=40)	60.0	52.5	55.0	45.0	30.0	42.5	27.5	7.5	7.5

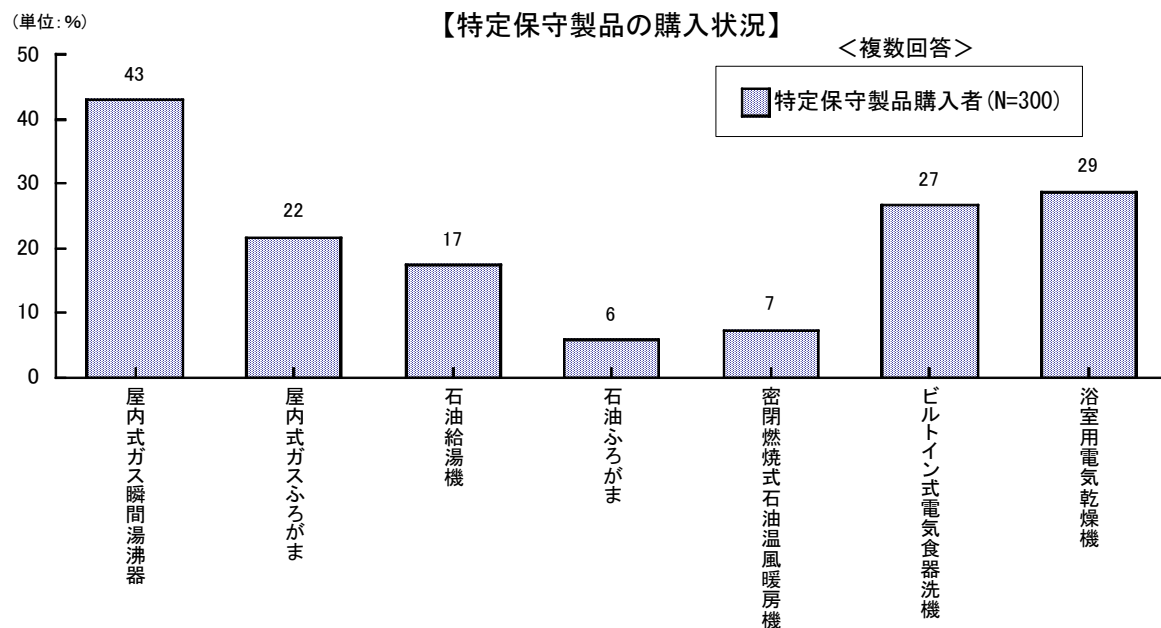
Ｑ４－１．特定保守製品の購入状況

平成 21 年 4 月開始の長期使用製品安全点検制度により、給湯機器などの特定保守製品では、長期使用後の法定点検が必要となります。平成 21 年 4 月以降、下記特定保守製品を購入しましたか。

（●長期使用製品安全点検制度の説明のため、Q4-1～4-4 まで以下の URL リンクを提示して質問。）

http://www.meti.go.jp/product_safety/consumer/system/gaiyou2009.pdf

事前のスクリーニング調査で抽出した特定保守製品購入者（平成 21 年 4 月以降）３００人における、購入製品の内容は以下の通りである。

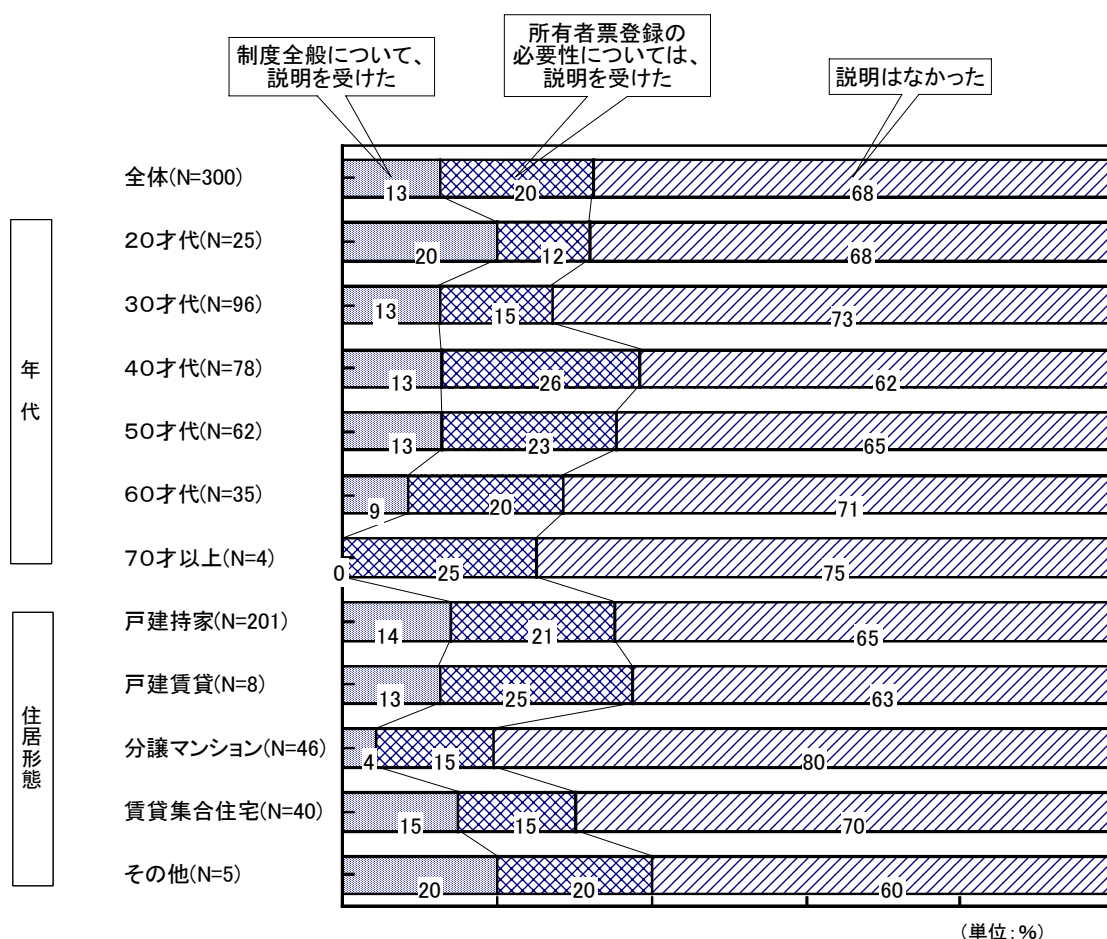
「屋内式ガス瞬間湯沸器」が４３％、「浴室用電気乾燥機」が２９％、「ビルトイン電気食器洗機」が２７％などとなっている。なお、複数の製品を購入している人がいるため比率の合計は１００％とはならない。

Ｑ４－２．制度や所有者票について説明を受けたか

特定保守製品を購入した際、販売事業者から長期使用製品安全点検制度や所有者登録について説明を受けましたか。（特定保守製品購入者対象の質問）

特定保守製品を購入した際、販売事業者から長期使用製品安全点検制度や所有者登録について説明を受けたかどうかについては、「説明はなかった」が全体の６８％と多くなっている。

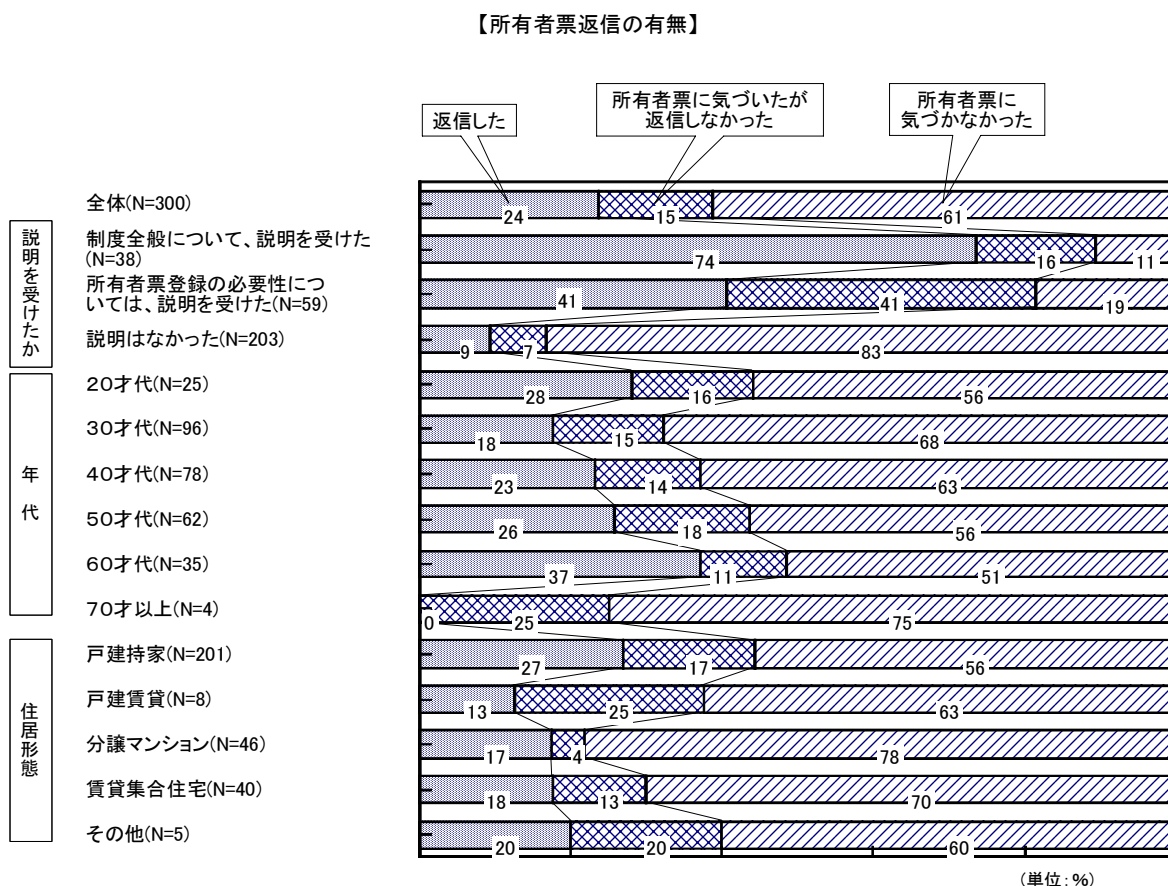
「制度全般について説明を受けた」は１３％、「所有者票登録については説明を受けた」は２０％にとどまっている。

なお住居形態別にみると、戸建持家（６５％）、戸建賃貸（６３％）と比較し、分譲マンションでは「説明はなかった」が８０％と高くなっている。

【制度や所有者票について説明を受けたか】

Ｑ４－３．所有者票返信の有無

特定保守製品では、メーカーから法定点検をお知らせするために、所有者票（お客様登録カード）が同梱されています。所有者票をメーカーに返信されましたか。
（特定保守製品購入者対象の質問）

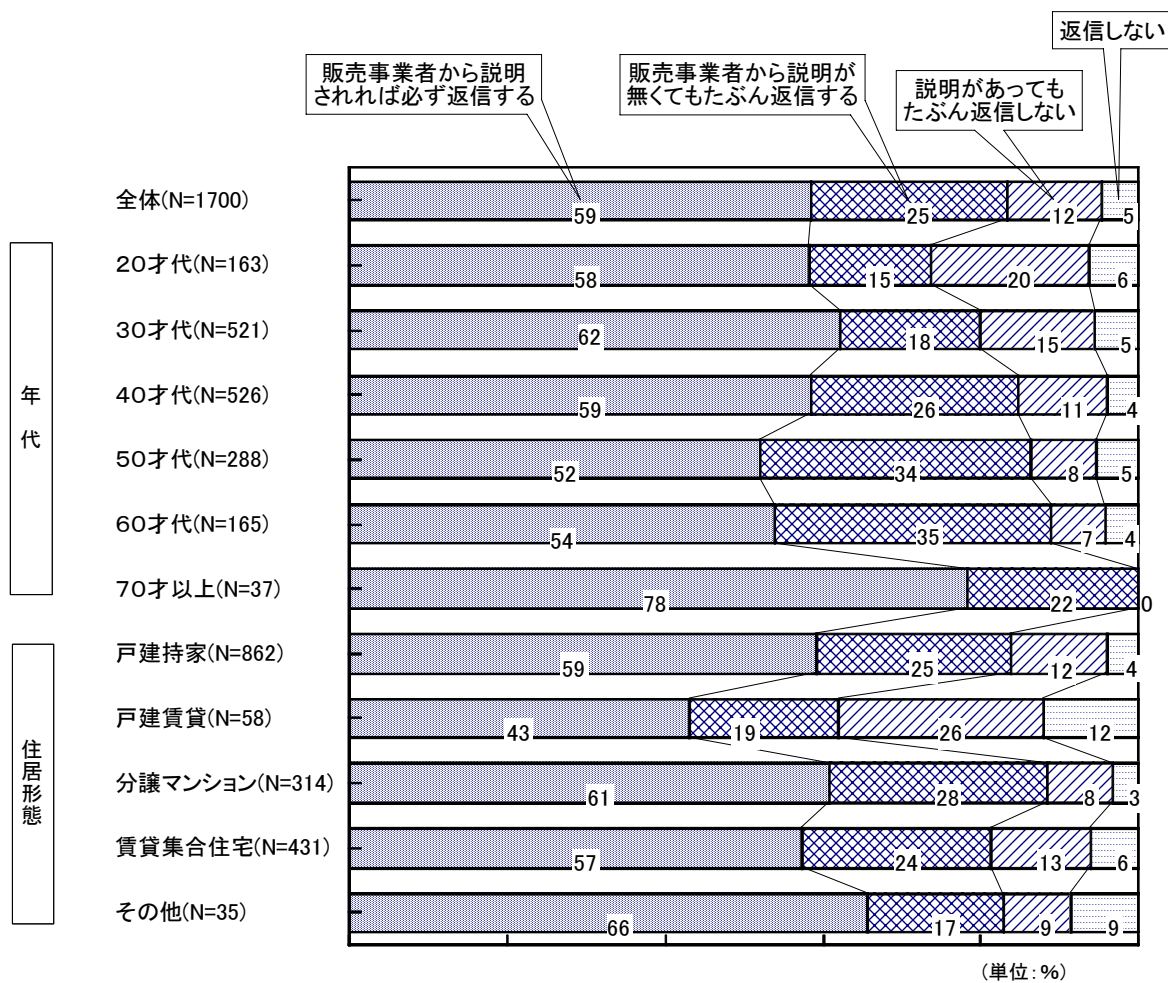
平成21年4月以降の特定保守製品購入者に“所有者票”返信の有無をたずねたところ、「所有者票に気づかなかった」が全体の６１％と多く、このため「返信した」は２４％にとどまっている。「制度全般について説明を受けた」という人では、７４％が「返信した」と回答。一方、「説明はなかった」という人では８３％が「所有者票に気づかなかった」と回答。

返信の有無は、製品購入時に販売事業者から長期使用製品安全点検制度について説明を受けたかどうかで大きく異なると考えられる。

Ｑ４－４．所有者票の返信意向

給湯機器などの特定保守製品は、長期使用製品安全点検制度での法定点検が必要となります。所有者票（お客様登録カード）は法定点検のお知らせに使用されますが、その所有者票を返信しようと思いますか。
（特定保守製品を購入していない人対象の質問）

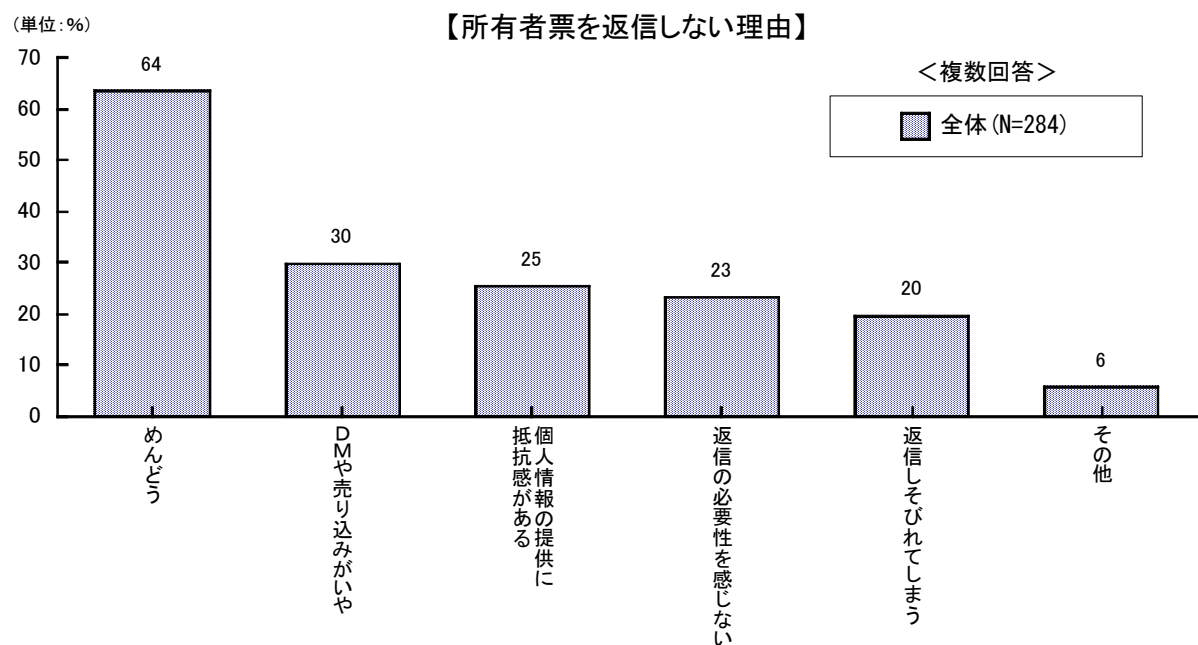
特定保守製品を購入していない人に長期使用製品安全点検制度について説明をした上で、今後購入した場合に所有者票を返信しようと思うかどうかをたずねたところ、「販売事業者から説明されれば必ず返信する」が全体の５９％、「販売事業者から説明がなくてもたぶん返信する」が２５％で、多くの人は返信に前向きの回答となっている。

年代別では２０才代で、また住居形態別では戸建賃貸で、「説明があってもたぶん返信しない」と「返信しない」の合計の比率が高くなっている。

【所有者票の返信意向】

Ｑ４－５．所有者票を返信しない理由

あなたが所有者票（お客様登録カード）を返信しない理由を教えてください。
（Q4-4 で「説明があってもたぶん返信しない」、「返信しない」との回答者対象の質問）

前項質問で所有者票について、「説明があってもたぶん返信しない」、「返信しない」と回答した人にその理由をたずねたところ、「めんどう」が６４％と多くなっている。

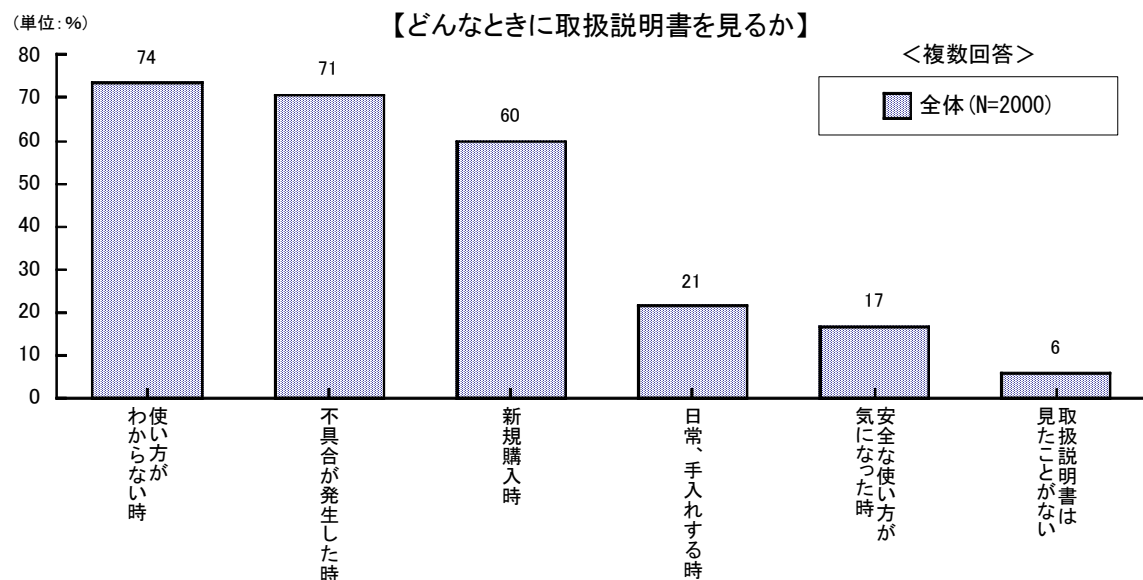
次いで、「DM や売り込みがいや」が３０％、「個人情報の提供に抵抗感がある」が２５％などとなっている。

３．住宅部品の取扱説明書について

Ｑ５－１．どんなときに取扱説明書を見るか

取扱説明書はどんなときにご覧になりますか。

住宅部品の取扱説明書をどんなときに見るかについては、「使い方がわからない時」（全体の７４％）や「不具合が発生した時」（７１％）が多くなっている。

「新規購入時」に見るという人の比率は、この２項目を下回り６０％となっている。

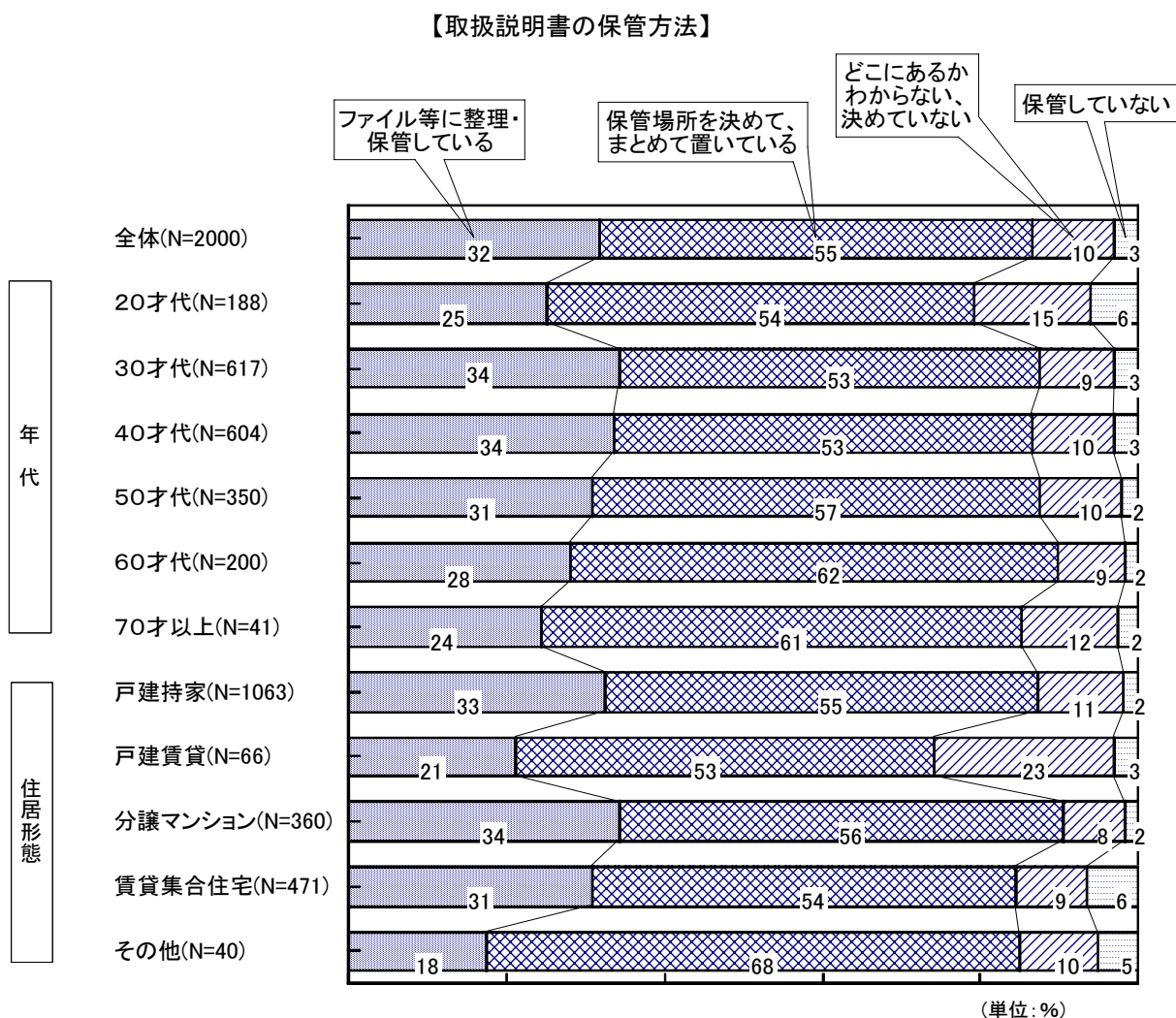
「日常、手入れをする時」は２１％、「安全な使い方が気になった時」は１７％となっている。

【年代別、住居形態別　どんなときに取扱説明書を見るか】　（単位：%）

	使い方がわからない時	不具合が発生した時	新規購入時	日常、手入れする時	安全な使い方が気になった時	取扱説明書は見たことがない
全体(N=2000)	73.5	70.7	59.8	21.3	16.7	5.8
20才代(N=188)	69.7	64.9	54.8	18.6	17.6	9.0
30才代(N=617)	73.1	72.1	57.9	21.6	15.9	6.6
40才代(N=604)	76.0	70.2	60.3	21.2	16.2	5.6
50才代(N=350)	70.0	69.7	64.6	20.0	18.6	4.6
60才代(N=200)	76.0	73.5	58.5	23.0	15.5	3.0
70才以上(N=41)	75.6	75.6	70.7	34.1	19.5	4.9
戸建持家(N=1063)	74.3	71.6	59.5	21.4	16.5	4.2
戸建賃貸(N=66)	71.2	65.2	60.6	16.7	15.2	9.1
分譲マンション(N=360)	75.0	73.9	63.6	23.3	15.3	5.0
賃貸集合住宅(N=471)	71.5	67.7	58.0	18.7	18.0	8.7
その他(N=40)	62.5	60.0	55.0	37.5	20.0	15.0

Ｑ５－２．取扱説明書の保管方法

取扱説明書は、どのように保管していますか。

取扱説明書の保管方法については、「ファイル等に整理・保管している」のは全体の３２％にとどまっているものの、「保管場所を決めて、まとめて置いている」が５５％となっており、ほとんどの人は、取扱説明書を意識して保管していることがわかる。

【取扱説明書の保管方法】

Ｑ６．取扱説明書に記載して欲しい項目

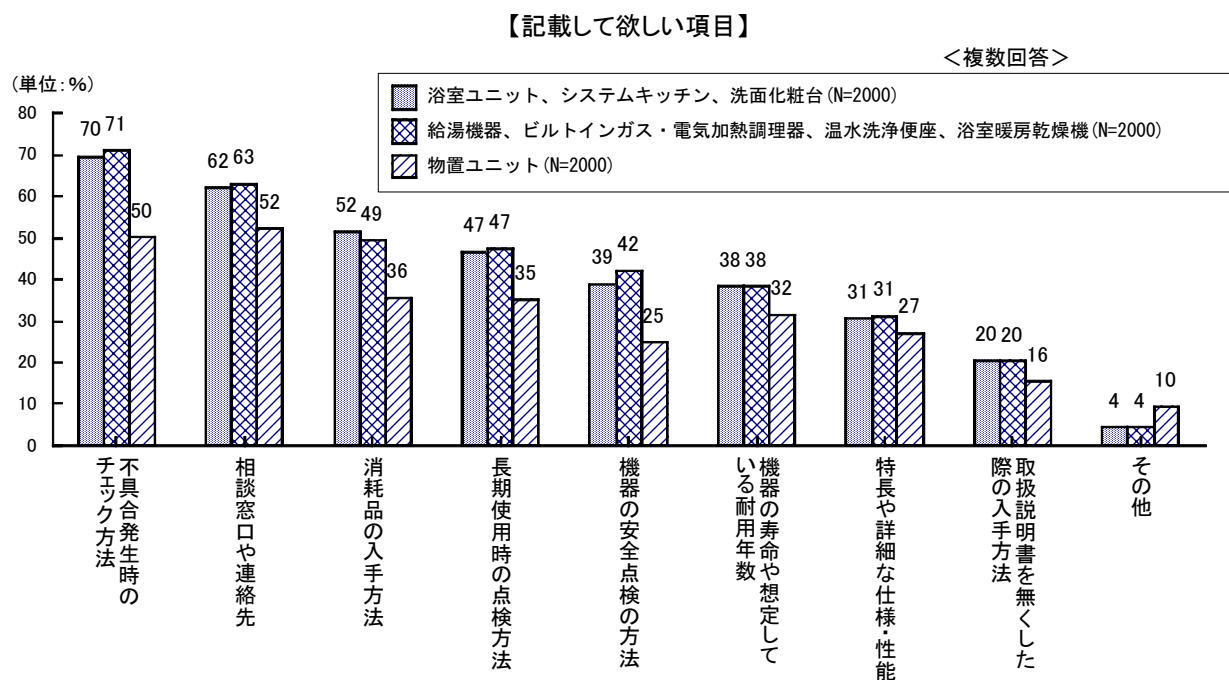
> 取扱説明書には、操作方法や注意表示などに加え、さらにどのようなことが記載されていればよいと思いますか。なお、回答欄には記載済みの項目も含んでいます。

主な住宅部品を３グループに区分し、基本的な項目に加えて記載されていればよいと思うものをそれぞれ選択肢の中から選んでいただいた。

“浴室ユニット、システムキッチン、洗面化粧台”と“給湯機器、ビルトインガス・電気加熱調理器、温水洗浄便座、浴室暖房乾燥機”のグループでは、「不具合発生時のチェック方法」が各７０％、７１％、次いで「相談窓口や連絡先」（各６２％、６３％）が多くなっている。

“物置ユニット”では「相談窓口や連絡先」が５２％、「不具合発生時のチェック方法」が５０％となっている。

以上、物置ユニット以外の２グループでは記載希望項目で大きな差はなかった。

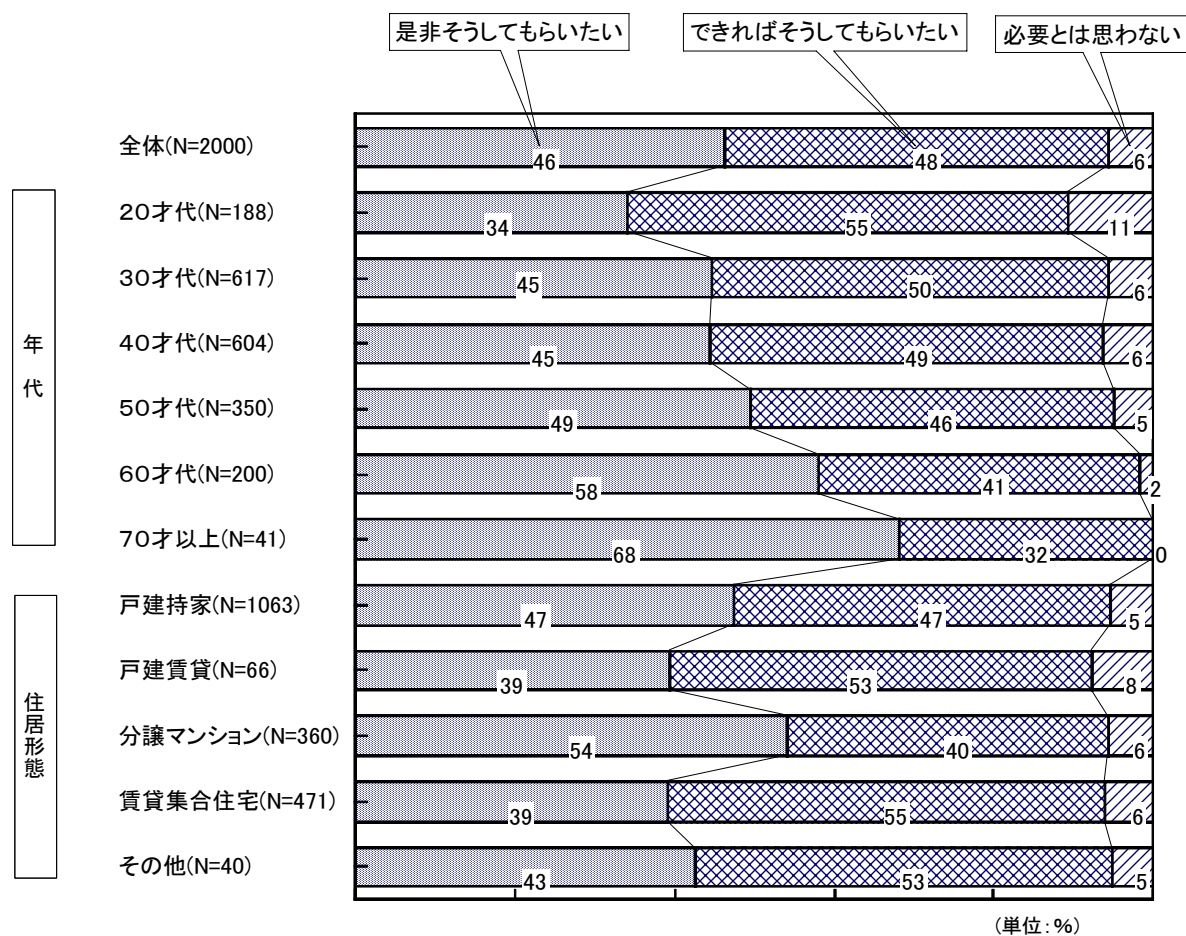
【記載して欲しい項目】

Ｑ７．取扱説明書インデックスの評価

新築・入居時に、このようなインデックス表とともに、住宅部品の取扱説明書を一括ファイリングして渡されれば、便利と思いますか。

（●Q7～Q9 では、取扱説明書インデックスについて次ページの表を提示した上で質問。）

前年度に消費者・制度部会で検討した“取扱説明書インデックス”について紹介し、このようなインデックス表とともに住宅部品の取扱説明書を一括ファイリングして渡されれば、便利と思うかをたずねたところ、「是非そうしてもらいたい」が４６％、「できればそうしてもらいたい」が４８％となっており、ほとんどの人はインデックス表を肯定的に評価している。

年代別にみると、高い年代層ほど「是非そうしてもらいたい」との回答が高くなっており、７０才代では６８％に達している。

【取扱説明書インデックスの評価】

● Q7～Q9 で提示した取扱説明書インデックス

＜住宅部品の取扱説明書インデックスの例＞

住宅部品の取扱説明書の一覧表を作成し、取扱説明書が一括してファイリングできるようになります。

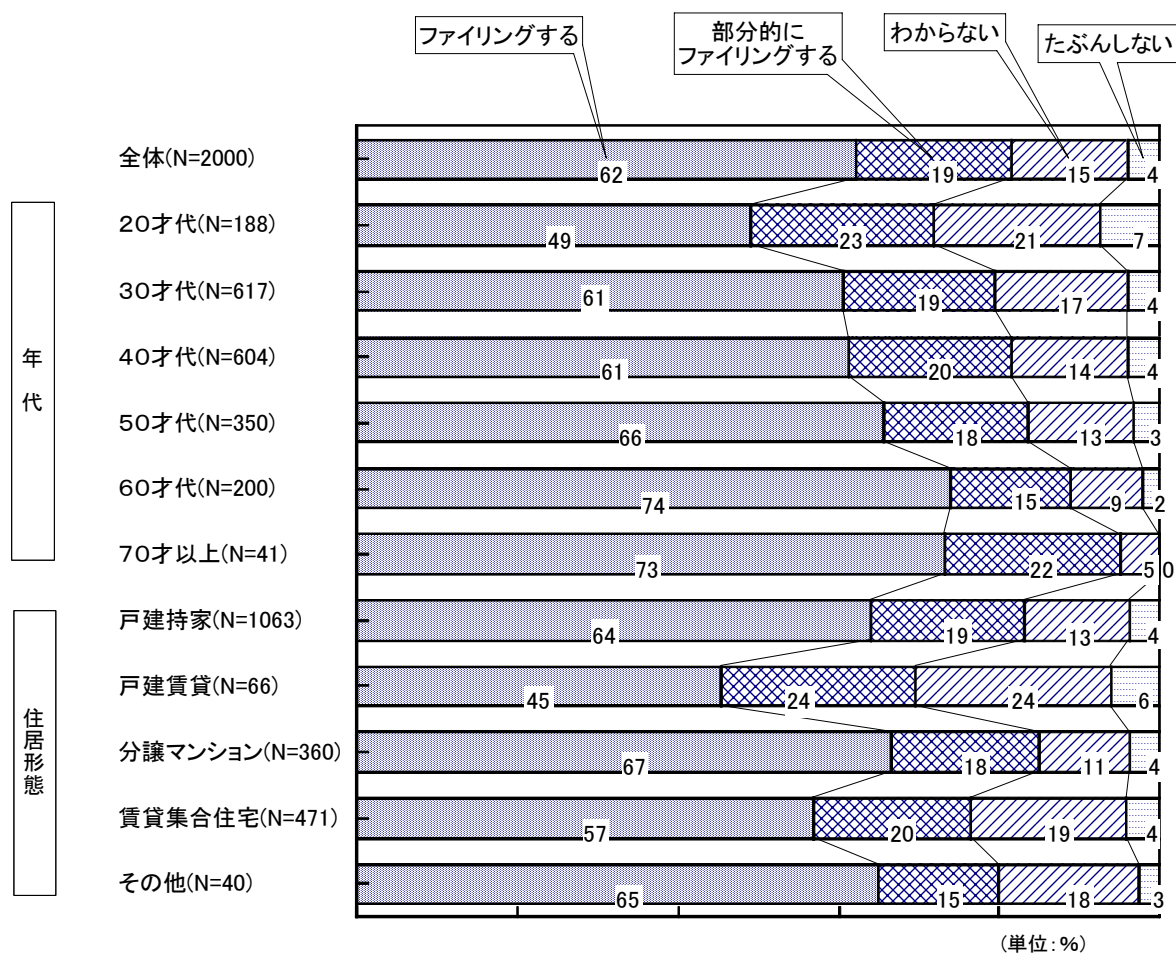
空間	No.	製品名 （住宅部品）	取扱説明書(有:○)	メーカー	機種	備考
浴室まわり	1	浴室ユニット本体	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	2	浴室暖房乾燥機	×			
キッチンまわり	3	システムキッチン本体	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	4	レンジフード	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	5	食器洗い乾燥機	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	6	ガス調理機器	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	7	電気調理機器(含IH)	×			
給湯機器まわり	8	ガス給湯機	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	9	石油給湯機	×			
	10	電気給湯機	×			
	11	ガスふろがま	×			
サニタリーまわり	12	洗面化粧台	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	13	大便器	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	14	温水洗浄便座	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	15	換気扇	×			
居室まわり	16	内装ドア	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	17	階段用手すり・はしご段	×			
	18	補助手すり	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	19	温水式床暖房システム	×			
	20	電気式床暖房システム	×			
外装まわり	21	サッシ	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	22	玄関ドア	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	23	墜落防止手すり	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	24	物置ユニット	×			
	25	錠前	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	26	ドアクローザー	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	27	郵便受箱	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	28	宅配ボックス	×			
	29	太陽熱温水器	×			
その他	30	水栓金具	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	31	インターホン	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	32	ガス漏れ警報器	○	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	
	33	ホームエレベーター	×	＊＊＊＊＊	＊＊－＊＊＊	

Ｑ８．取扱説明書インデックスの活用意向

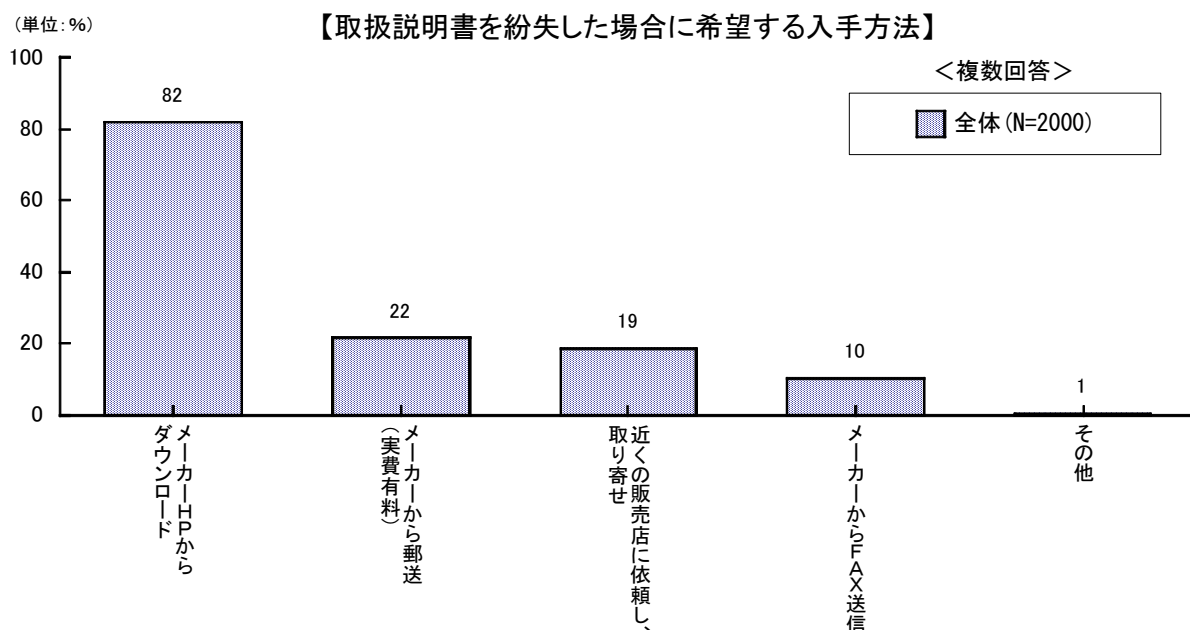
インデックス表が住宅部品の取扱説明書に同梱してあれば、取扱説明書を整理してファイリングしてみようと思いますか。

インデックス表が住宅部品を設置・購入した際に同梱してあれば、取扱説明書を整理してファイリングしてみようと思うかについては、「ファイリングする」が全体の６２％、「部分的にファイリングする」が１９％となっている。Q5-2 の「ファイル等に整理・保管している」（３２％）と比較し、インデックス表を同梱することで、取扱説明書のファイリング率を高めることが期待できる。

なお「ファイリングする」との回答は、60 才代、70 才以上で高くなっている。

【取扱説明書インデックスの活用意向】

Ｑ９．取扱説明書を紛失した場合に希望する入手方法

取扱説明書を紛失した場合に新たに入手するとすれば、どのような方法を希望しますか。

取扱説明書を紛失した場合に希望する入手する方法については、「メーカーHP（ホームページ）からダウンロード」が全体の８２％と圧倒的に多くなっている。これは調査対象者がネットユーザーということも一因と考えられるが、６０才代や７０才以上の高年齢層でも同様の傾向となっている。

【年代別、住居形態別　取扱説明書を紛失した場合に希望する入手方法】　（単位：％）

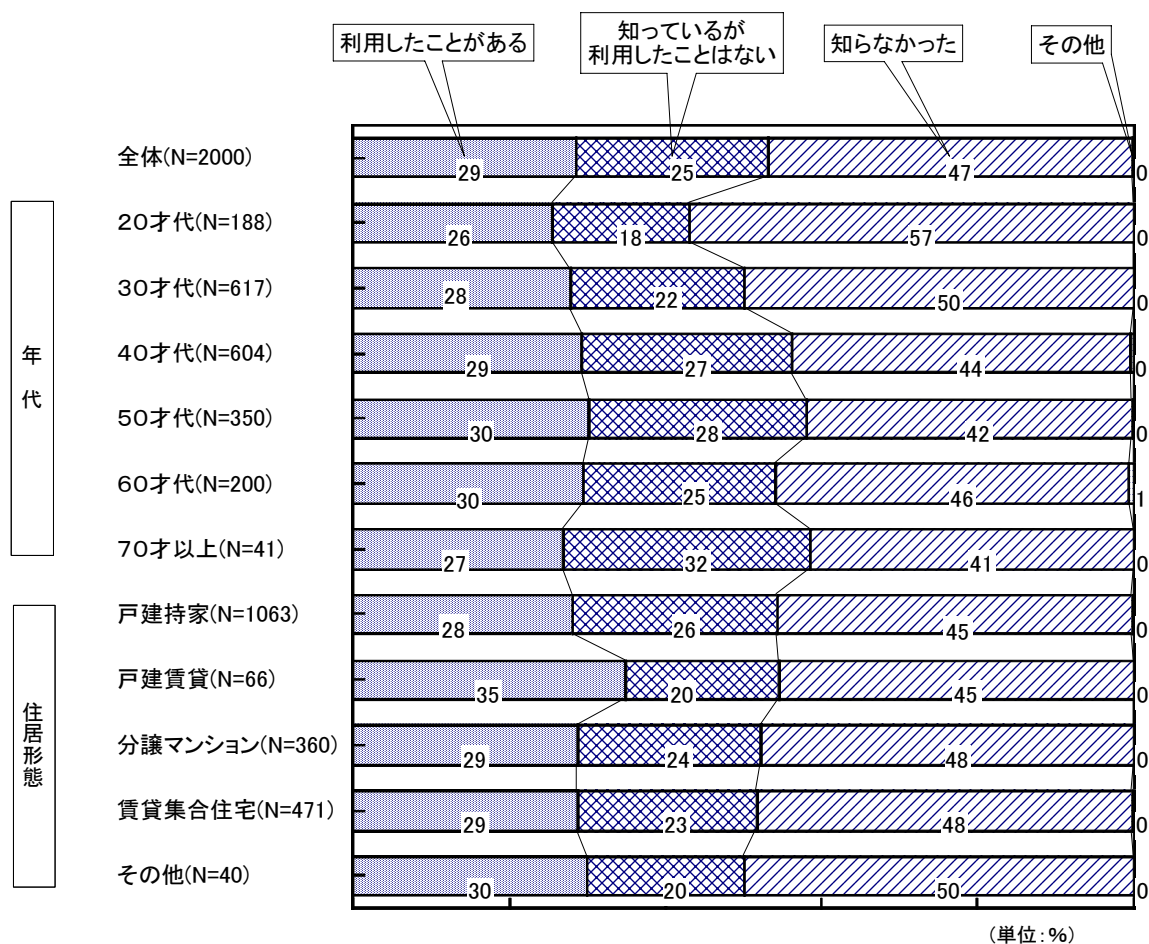
	メーカーHP からダウンロード	メーカーから郵送（実費有料）	メーカーから FAX 送信	近くの販売店に依頼し、取り寄せ	その他
全体(N=2000)	82.1	21.5	10.3	18.9	0.6
20才代(N=188)	81.9	19.7	6.9	22.3	0.0
30才代(N=617)	81.0	22.0	7.6	17.7	1.0
40才代(N=604)	83.6	19.7	11.6	17.7	0.8
50才代(N=350)	84.6	20.6	10.9	20.0	0.3
60才代(N=200)	79.0	27.0	16.0	21.0	0.0
70才以上(N=41)	70.7	29.3	14.6	22.0	0.0
戸建持家(N=1063)	80.5	22.8	11.0	20.5	0.5
戸建賃貸(N=66)	77.3	18.2	3.0	30.3	0.0
分譲マンション(N=360)	84.4	21.4	9.4	15.3	0.6
賃貸集合住宅(N=471)	84.7	19.3	10.4	16.6	1.1
その他(N=40)	80.0	20.0	10.0	20.0	0.0

Ｑ１０．取扱説明書ダウンロードの認知状況

取扱説明書が、メーカーホームページで閲覧、ダウンロードできるようになっている場合がありますが、ご存じですか。

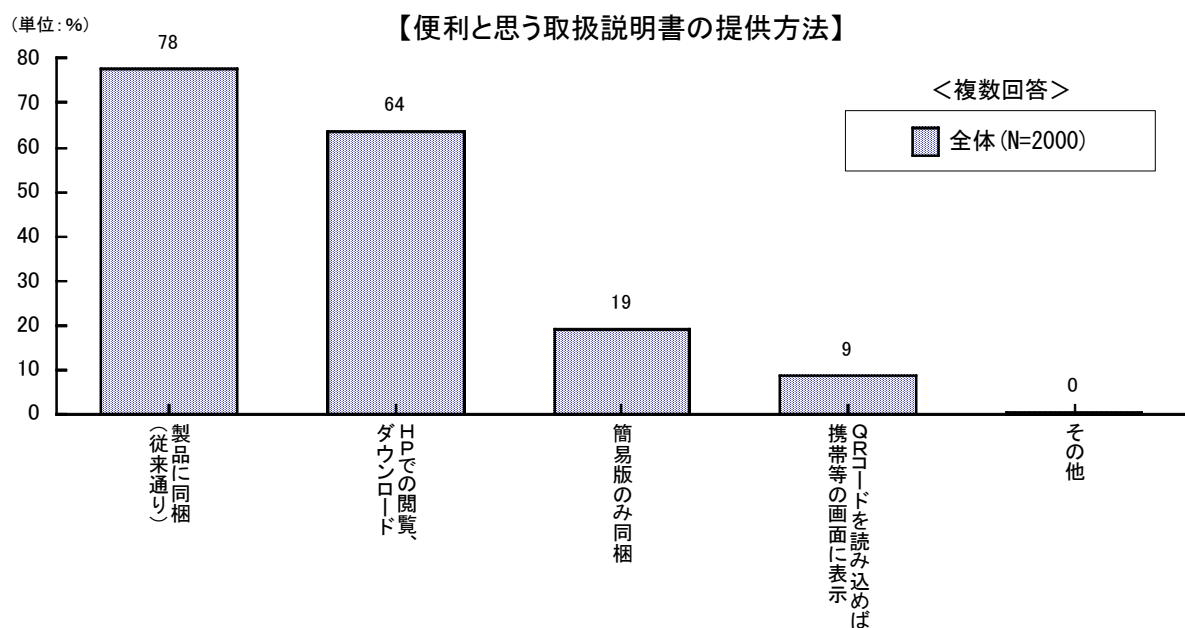
取扱説明書がメーカーホームページで閲覧やダウンロードできるようになっていることを知っているかについては、「利用したことがある」が全体の２９％、「知っているが利用したことはない」が全体の２５％と半数程度に浸透しているといえる。

インターネットによる取扱説明書閲覧やダウンロードについては、今後、さらに進んでいくものと考えられるが、最近ではスマートフォンやタブレット型 PC が普及しはじめている。モバイル端末では対象製品のそばで閲覧できるという利点があり、今後モバイル端末での利用を想定したデータ提供のあり方(小画面での閲覧対応など)を検討していくことが必要と考えられる。

【取扱説明書ダウンロードの認知状況】

Ｑ１１．便利と思う取扱説明書の提供方法

取扱説明書について、どのような形、方法で提供されれば便利と思いますか。

取扱説明書がどのような形、方法で提供されれば便利と思うかについては、従来通り「製品に同梱」が７８％ともっとも多いが、「HP（ホームページ）での閲覧、ダウンロード」も６４％と次いで多くなっている。

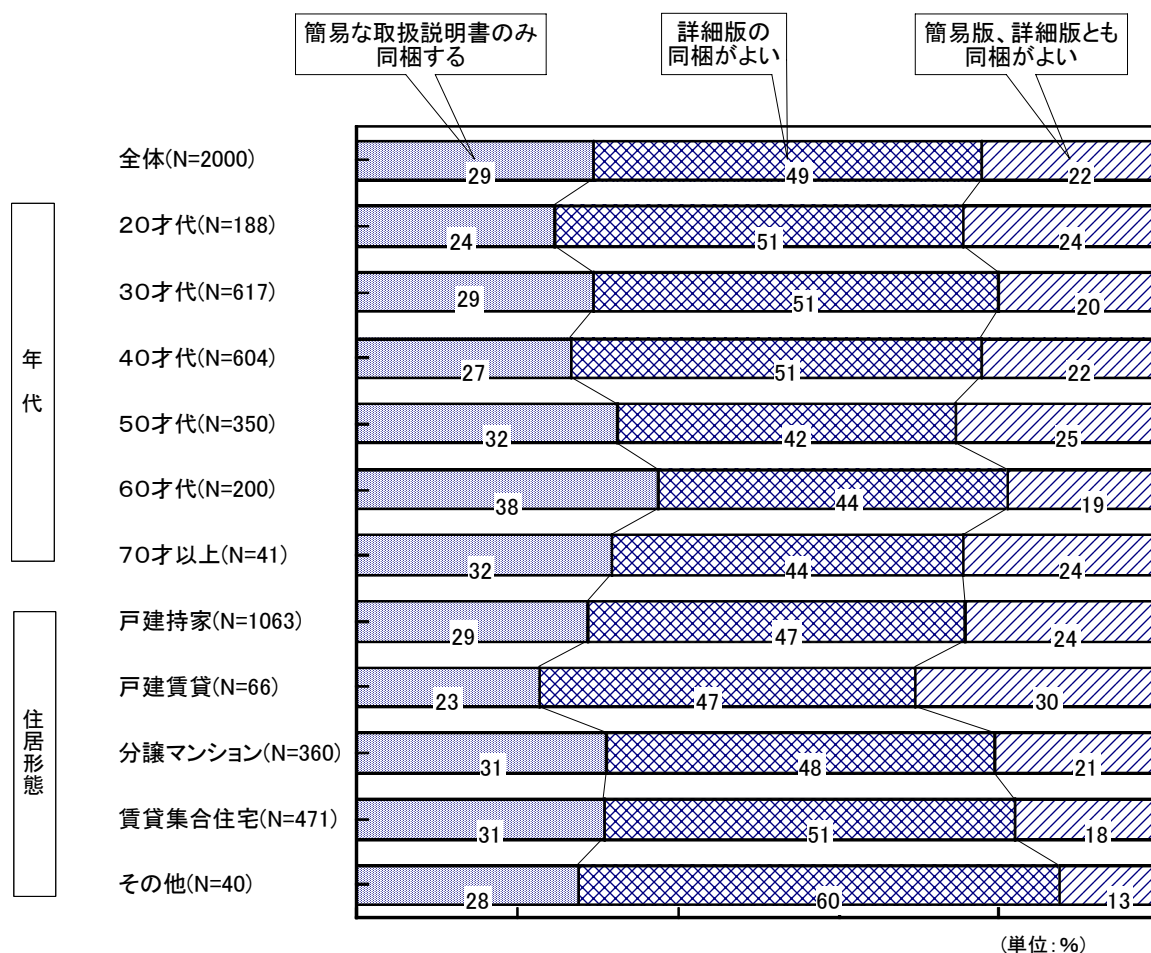
「簡易版のみ同梱」は１９％にとどまっている。

【年代別、住居形態別　便利と思う取扱説明書の提供方法】　（単位：%）

	製品に同梱（従来通り）	HP での閲覧、ダウンロード	簡易版のみ同梱	QR コードを読み込めば携帯等の画面に表示	その他
全体(N=2000)	77.7	63.8	19.0	8.6	0.4
20才代(N=188)	79.3	67.0	18.6	17.6	0.0
30才代(N=617)	78.0	63.5	18.6	10.4	0.2
40才代(N=604)	77.8	61.8	18.0	7.0	0.5
50才代(N=350)	75.1	67.1	17.4	7.4	0.9
60才代(N=200)	80.0	63.0	24.5	3.0	0.5
70才以上(N=41)	75.6	58.5	26.8	0.0	0.0
戸建持家(N=1063)	77.7	62.3	18.3	6.8	0.4
戸建賃貸(N=66)	77.3	63.6	18.2	7.6	0.0
分譲マンション(N=360)	80.0	61.4	21.9	8.1	0.3
賃貸集合住宅(N=471)	75.6	69.0	19.1	12.7	0.6
その他(N=40)	82.5	65.0	10.0	12.5	0.0

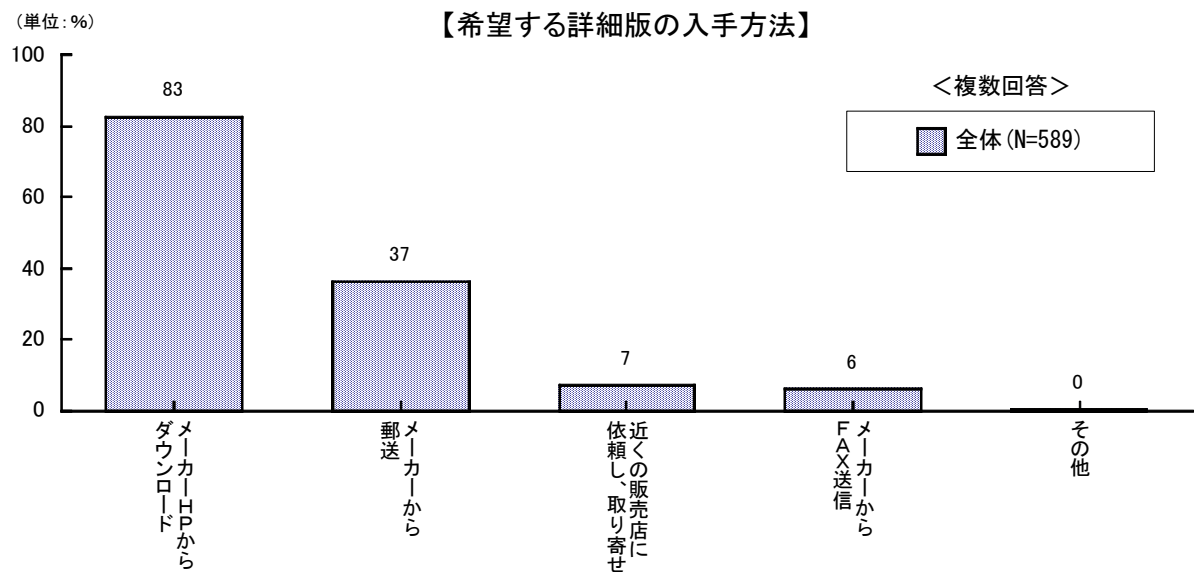
Ｑ１２－１．簡易版のみ同梱に対する反応

取扱説明書がホームページでの閲覧(ダウンロード含む)や郵送などで入手できるとすれば、製品に同梱の取扱説明書は使用方法などがわかる簡易的なでものでもよいと思いますか。

取扱説明書がホームページなどで閲覧できるとすれば、製品同梱のものは簡易版でもかまわないかについては、「簡易な取扱説明書のみ同梱する」は全体の２９％にとどまっている。現在のところ「詳細版の同梱がよい」（４９％）、「簡易版、詳細版とも同梱がよい」（２２％）のように、詳細版の同梱に対するニーズは根強いと考えられる。

【簡易版のみ同梱に対する反応】

Ｑ１２－２.「簡易版のみ同梱」の場合、希望する詳細版の入手方法

詳細版の取扱説明書の入手は、どのような方法を希望しますか。
（Q12-1 で「簡易な取扱説明書のみ同梱する」と回答した人対象の質問）

Q12-1 で「簡易な取扱説明書のみ同梱する」との回答者での、詳細版の希望入手方法については「メーカーHP（ホームページ）からダウンロード」が８３％と多くなっている。

【年代別、住居形態別　希望する詳細版の入手方法】　　　（単位：%）

	メーカーHP からダウンロード	メーカーから郵送	メーカーから FAX 送信	近くの販売店に依頼し、取り寄せ	その他
全体(N=589)	82.9	36.5	6.1	7.3	0.3
20才代(N=46)	78.3	37.0	4.3	10.9	0.0
30才代(N=181)	84.0	42.0	6.1	6.6	0.0
40才代(N=161)	81.4	32.9	7.5	6.2	0.6
50才代(N=113)	86.7	29.2	6.2	4.4	0.9
60才代(N=75)	80.0	40.0	4.0	14.7	0.0
70才以上(N=13)	84.6	46.2	7.7	0.0	0.0
戸建持家(N=306)	82.0	41.8	6.2	8.2	0.0
戸建賃貸(N=15)	73.3	33.3	0.0	6.7	0.0
分譲マンション(N=112)	81.3	28.6	7.1	8.9	0.9
賃貸集合住宅(N=145)	85.5	31.7	6.2	4.1	0.7
その他(N=11)	100.0	36.4	0.0	9.1	0.0

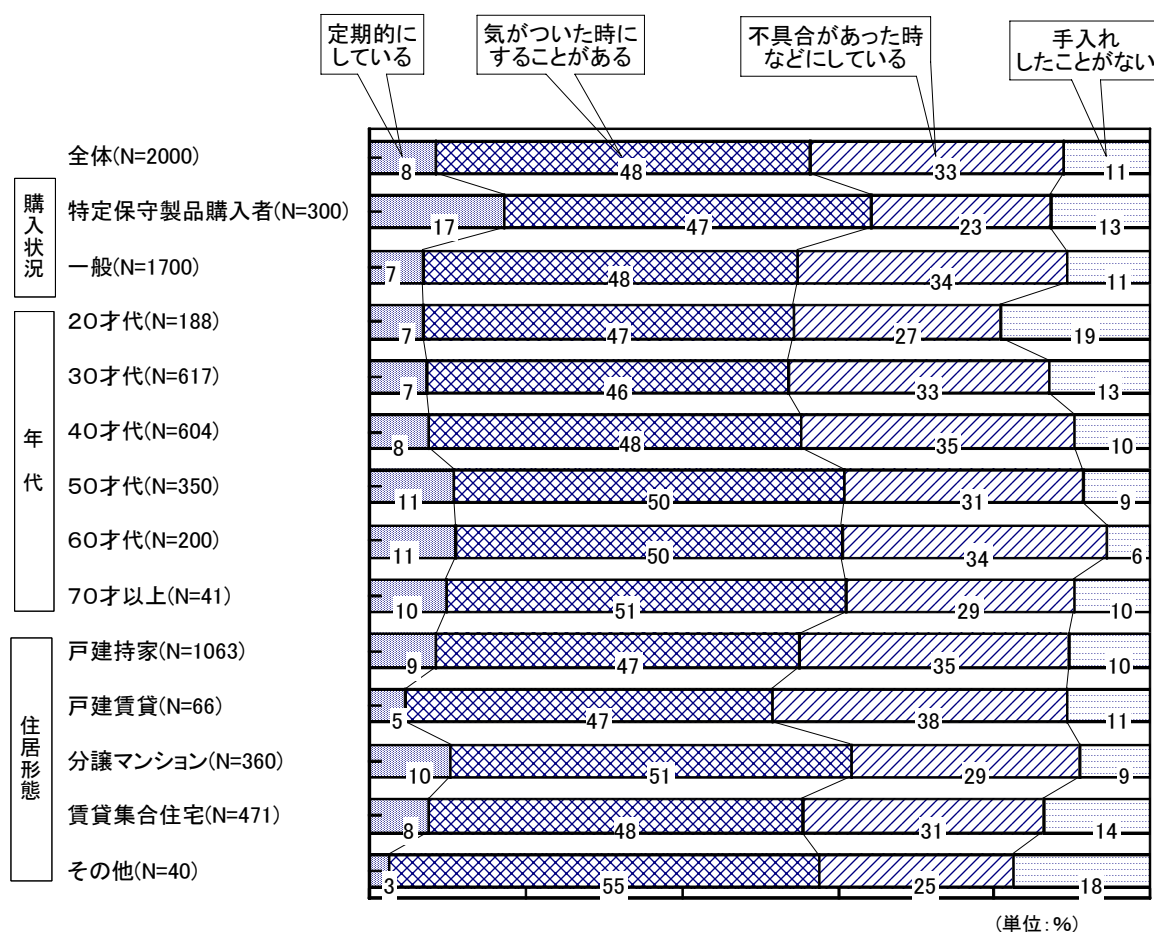
４．住宅部品の安全・安心点検について

Ｑ１３．お手入れの実施状況

取扱説明書の「お手入れ方法」などのページをみて、お手入れをしますか。

住宅部品のお手入れに関し、取扱説明書の「お手入れ方法」などのページを見て実施しているかをたずねたところ、「定期的にしている」は全体の８％と少ないものの、「気がついた時にすることがある」が４８％、「不具合があった時などにしている」が３３％となっている。多くの人が何らかのお手入れを行っており、取扱説明書の「お手入れ方法」のページの活用度が高いことがわかる。

なお、特定保守製品購入者では「定期的にしている」が１７％とそれ以外の人よりもかなり高くなっている。特定保守製品購入者では３２％の人が製品購入時に長期使用製品安全点検制度について説明を受けており（Q4-2 参照）、このことが製品の安全意識を高め、定期的なお手入れに繋がっていると考えられる。

【お手入れの実施状況】

Ｑ１４．自主点検表の評価

簡単な安全点検を自分でできるように､｢自主点検表｣を取扱説明書等に記載することについて､どう思いますか。

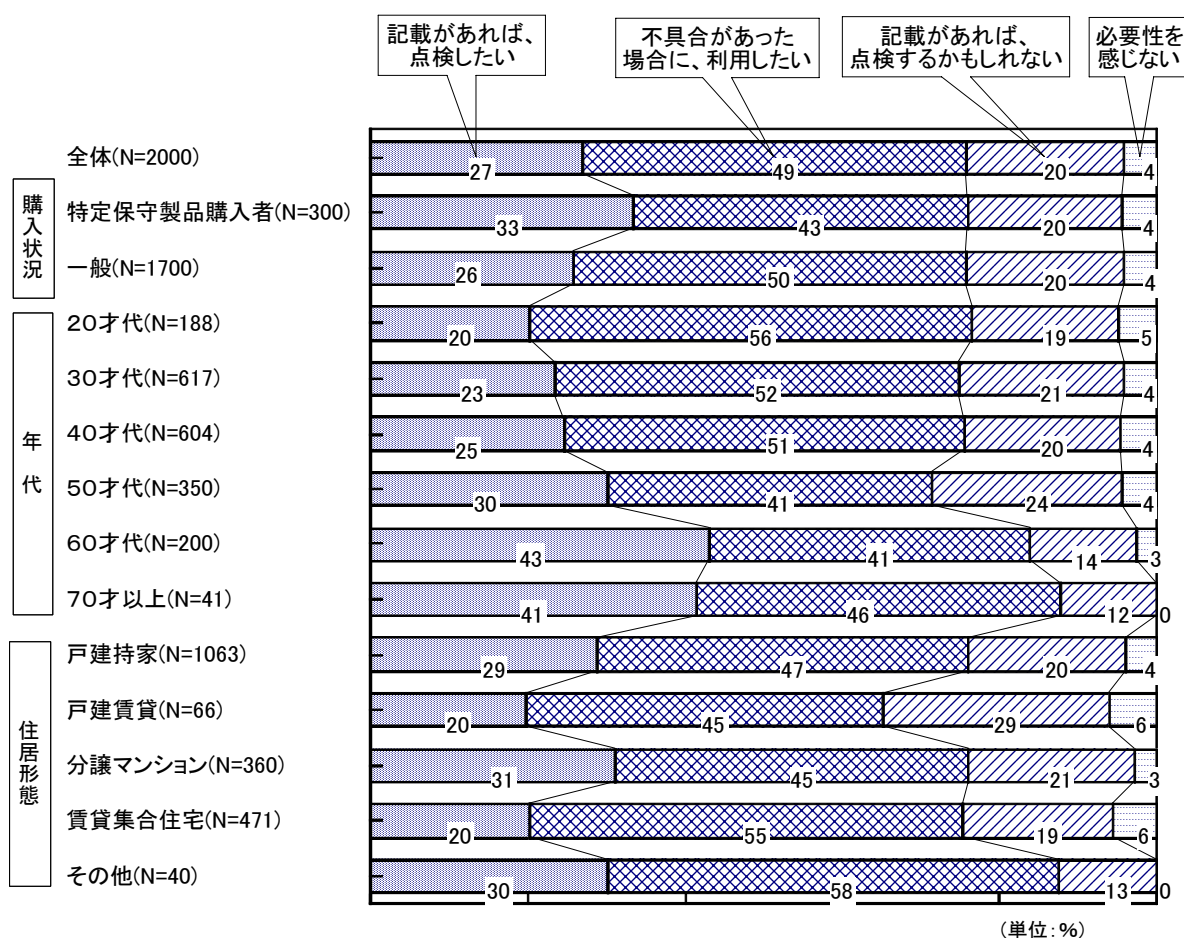
（●Q14～Q16 では、「住宅部品の自主点検表」説明のため、以下の URL リンクを提示して質問。）
浴室まわりの例：http://alianet.org/pickup/guideline//jishu_pdf/01_bathroom.pdf
給湯機器まわりの例：http://alianet.org/pickup/guideline//jishu_pdf/03_hotwater.pdf

前年度にとりまとめた「自主点検表」について紹介した後、このような内容を取扱説明書に記載することについて、評価をたずねた。

「必要性を感じない」は全体の４％に過ぎず、多くの人は自主点検表を肯定的に評価している。

ただ、利用の仕方については、「不具合があった場合に、利用したい」が４９％と、「記載があれば点検したい」（２７％）を上回っている。

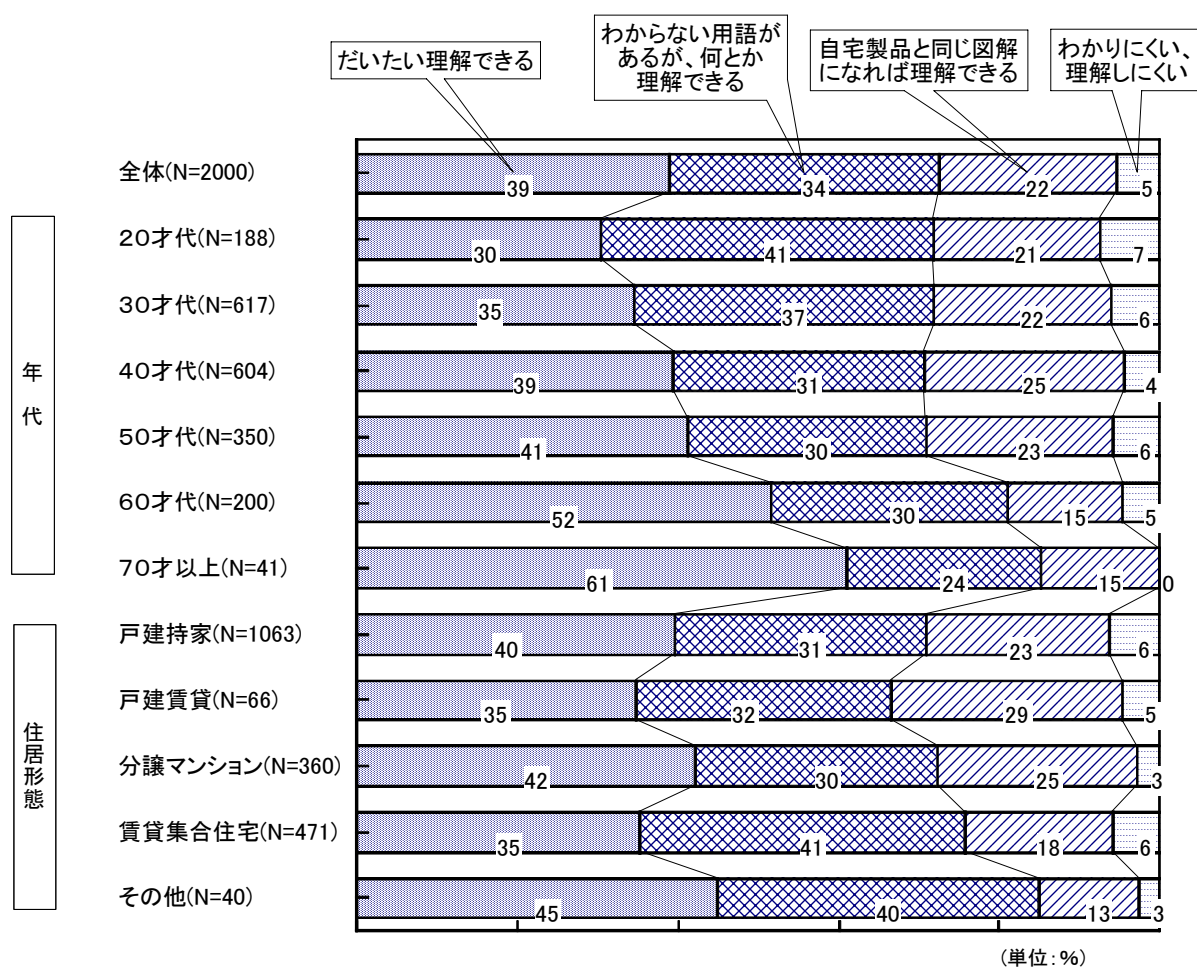
「記載があれば利用したい」との回答は、６０才代で４３％、７０才以上で４１％と他の年代よりも高くなっている。

【自主点検表の評価】

Ｑ１５．自主点検表の用語は理解できるか

自主点検表をご覧になって、使われている用語は理解できましたか。

自主点検表を見て、使われている用語が理解できるかについては、「だいたい理解できる」が全体の３９％、「わからない用語があるが、何とか理解できる」が３４％で７割以上の人がおおむね理解できている。また、「自宅製品と同じ図解になれば理解できる」が２２％となっており、取扱説明書記載の際に製品と同じ図解で説明すればほとんどの人が理解できるようになると考えられる。

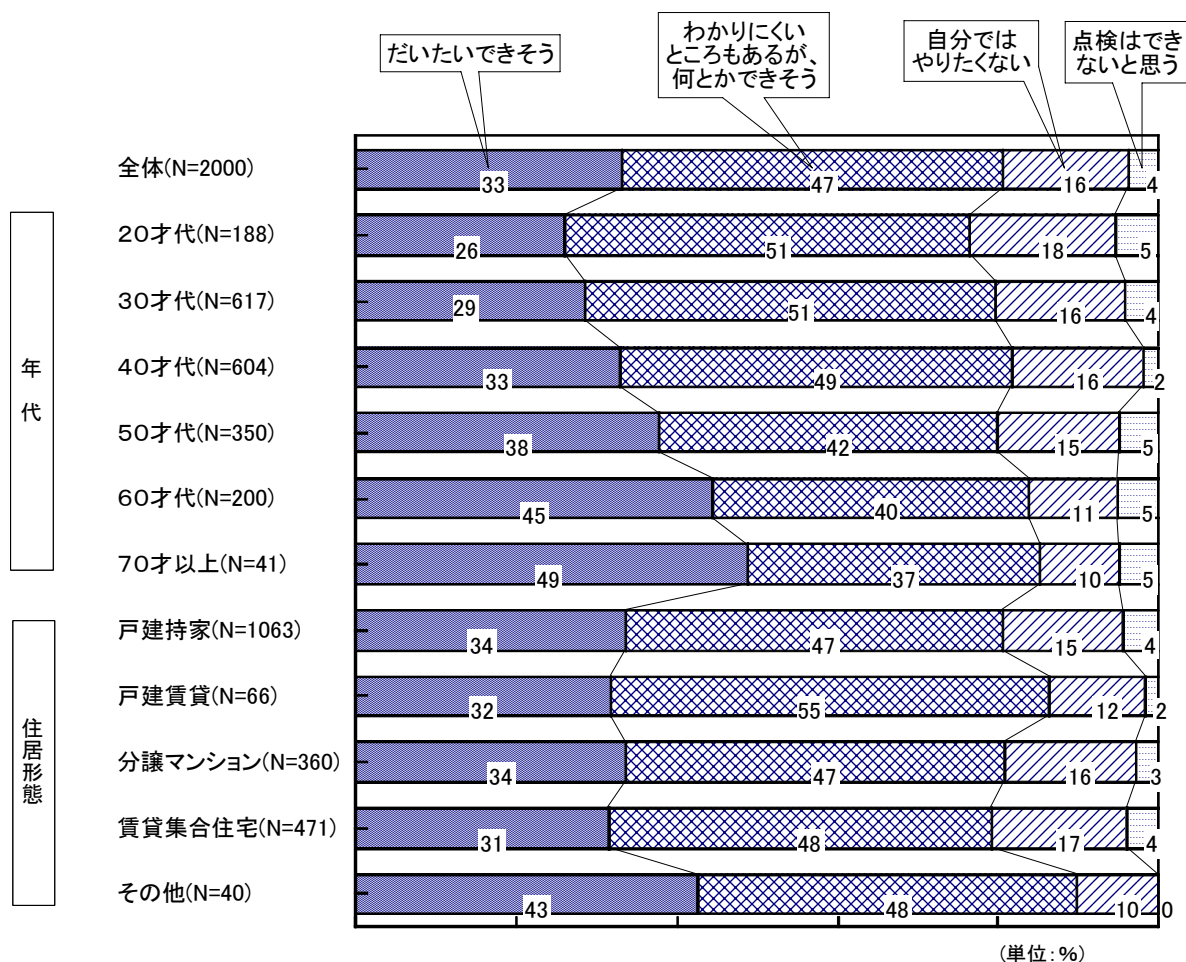
年代別にみると、年齢層が上がるほど「だいたい理解できる」の比率が高くなる傾向となっており、６０才代以上では５０％を超えている。

【自主点検表の用語は理解できるか】

Ｑ１６．自主点検表で実際に点検できそうか

自主点検表をご覧になって、実際に自分で点検できると思いますか。

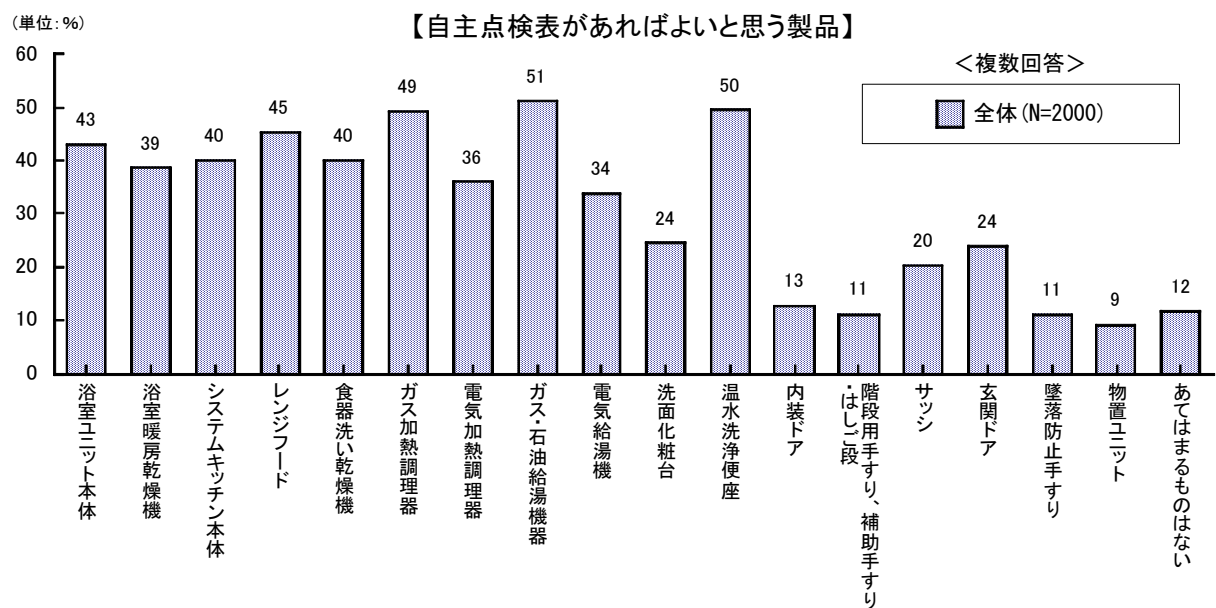
自主点検表を見て、実際に自分で点検できると思うかについては「だいたいできそう」が全体の３３％、「わかりにくいところがあるが何とかできそう」が４７％となっており、８割近くの人は“できそうだ”との感触を持っている。

年代別にみると、年齢層が上がるほど「だいたいできそう」の比率が高くなる傾向となっており、６０才代では４５％、７０才以上では４９％となっている。

【自主点検表で実際に点検できそうか】

Ｑ１７．自主点検表が有ればよいと思う製品

以下の製品のうち、自主点検表があればよいと思うものがあればお選びください。

各住宅部品を提示し、自主点検表があればよいと思うものを選んでもらった。

比率の高い上位製品は、「ガス・石油給湯機器」が５１％、「温水洗浄便座」が５０％、「ガス加熱調理器」が４９％、「レンジフード」が４５％などである。

【年代別、住居形態別　自主点検表があればよいと思う製品】　（単位：%）

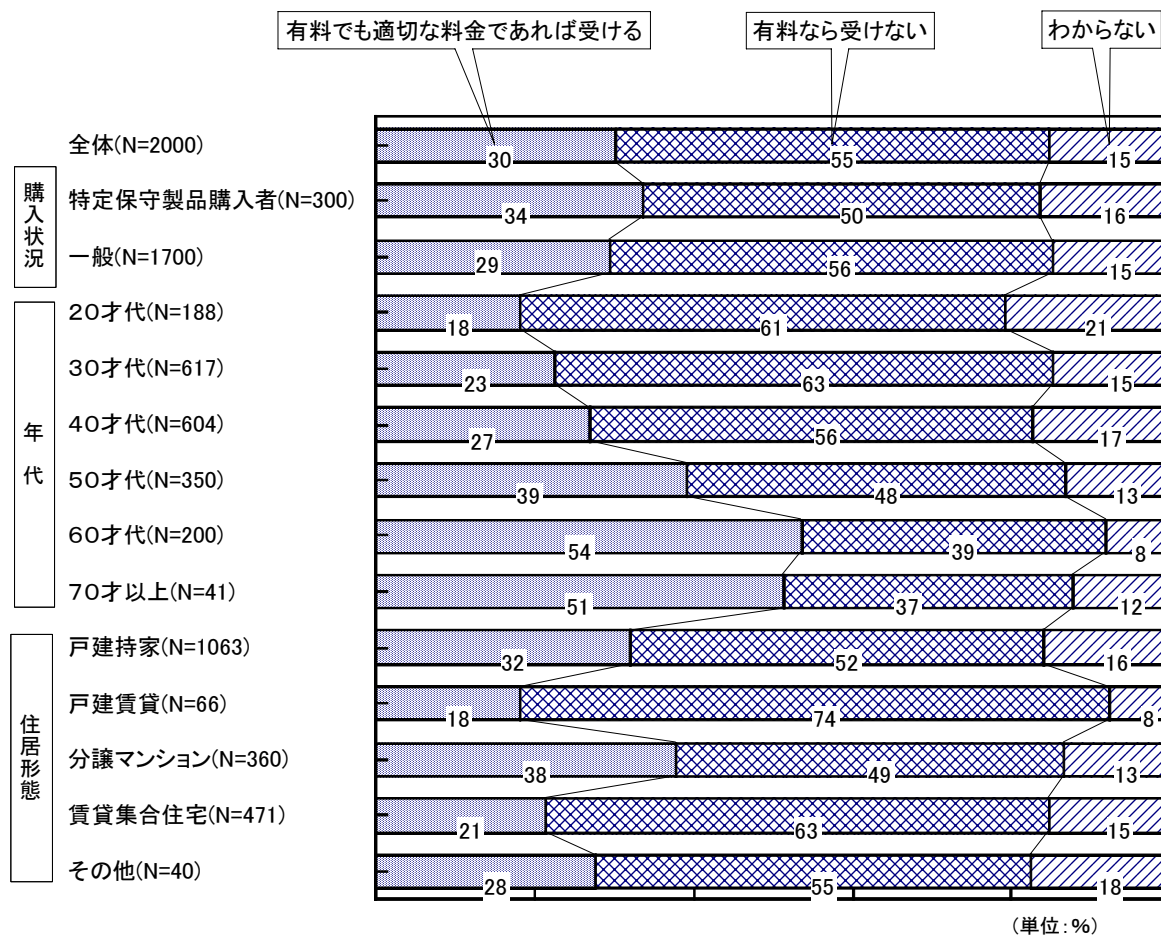
	浴室ユニット本体	浴室暖房乾燥機	システムキッチン本体	レンジフード	食器洗い乾燥機	ガス加熱調理器	電気加熱調理器	ガス・石油給湯機器	電気給湯機	洗面化粧台	温水洗浄便座	内装ドア	階段用手すり、補助手すり・はしご段	サッシ	玄関ドア	墜落防止手すり	物置ユニット
全体(N=2000)	43.1	38.5	40.0	45.2	40.1	49.3	35.9	51.2	33.8	24.4	49.5	12.7	11.2	20.3	23.9	11.1	9.1
20才代(N=188)	39.9	37.2	37.8	40.4	41.0	42.6	36.7	44.1	33.5	19.1	37.2	11.2	10.6	14.9	19.7	10.6	9.6
30才代(N=617)	43.1	39.1	43.3	45.2	42.8	48.0	36.6	43.3	33.7	25.9	44.1	13.5	11.8	20.7	25.6	11.5	10.2
40才代(N=604)	40.9	37.9	35.6	44.4	38.2	51.7	33.3	56.0	34.9	20.4	49.8	13.2	10.6	21.0	23.7	9.9	7.8
50才代(N=350)	43.7	37.1	38.0	46.3	38.9	49.7	33.4	57.4	32.0	26.3	54.0	10.6	9.7	20.0	23.4	10.6	6.6
60才代(N=200)	50.0	42.5	47.0	49.5	37.5	51.5	42.5	56.5	33.0	32.5	66.5	15.0	13.5	24.5	25.0	14.0	13.5
70才以上(N=41)	53.7	36.6	46.3	48.8	46.3	51.2	48.8	53.7	36.6	29.3	63.4	7.3	12.2	12.2	22.0	14.6	9.8
戸建持家(N=1063)	43.5	36.9	42.1	43.4	42.6	46.0	38.1	49.5	36.4	24.7	54.1	12.8	12.9	20.6	26.5	11.9	9.4
戸建賃貸(N=66)	33.3	30.3	33.3	39.4	34.8	42.4	28.8	53.0	28.8	21.2	39.4	10.6	9.1	25.8	27.3	10.6	10.6
分譲マンション(N=360)	51.4	51.1	45.8	55.6	41.4	50.8	26.7	48.9	26.1	29.4	54.2	15.0	7.2	21.4	20.8	7.5	6.9
賃貸集合住宅(N=471)	37.4	33.3	31.4	41.8	33.3	54.6	38.2	55.0	33.5	20.2	36.7	10.8	10.2	18.5	20.0	11.3	9.1
その他(N=40)	45.0	42.5	40.0	50.0	50.0	72.5	45.0	70.0	42.5	25.0	55.0	15.0	15.0	17.5	25.0	22.5	17.5

Ｑ１８－１．有料点検の受検意向

自主点検表によりご自身で点検できなかった場合、メーカーまたは販売店に安全・安心のために有料点検を依頼されますか。

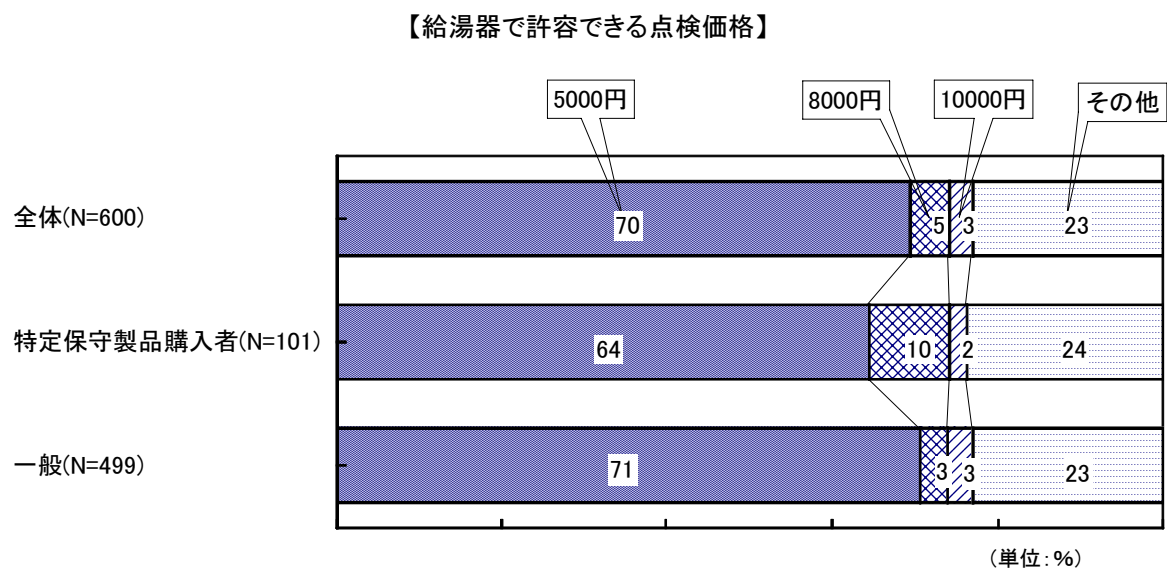
自身で点検できない場合に、有料でも販売店に点検を依頼するかどうかについては、「有料なら受けない」が全体の５５％と半数以上となっている。

「有料でも適切な料金であれば受ける」との回答は全体でみると３０％にとどまるが、年代が高くなるほどこの比率は上昇し、６０才代では５４％、７０才以上では５１％と半数以上を占めている。

【有料点検の受検意向】

Ｑ１８－２．給湯器で許容できる点検価格

例として、給湯器での許容できる点検料金を選択してください。
（Q18-1 で「有料でも適切な料金であれば、点検を受ける」と回答した人対象の質問）

Q18-1 で「有料でも適切な料金であれば、点検を受ける」という人に、給湯器の場合で許容できる点検料金をたずねたところ、「５，０００円」が全体の７０％を占めた。

なお、「その他」の２３％は、具体的金額の記入欄（　　　）に、３，０００円、２，０００円、１，０００円など５，０００円未満の回答をいただいた方の合計の比率である。

5．財団法人ベターリビングについて

Q１９．財団法人ベターリビングの認知状況

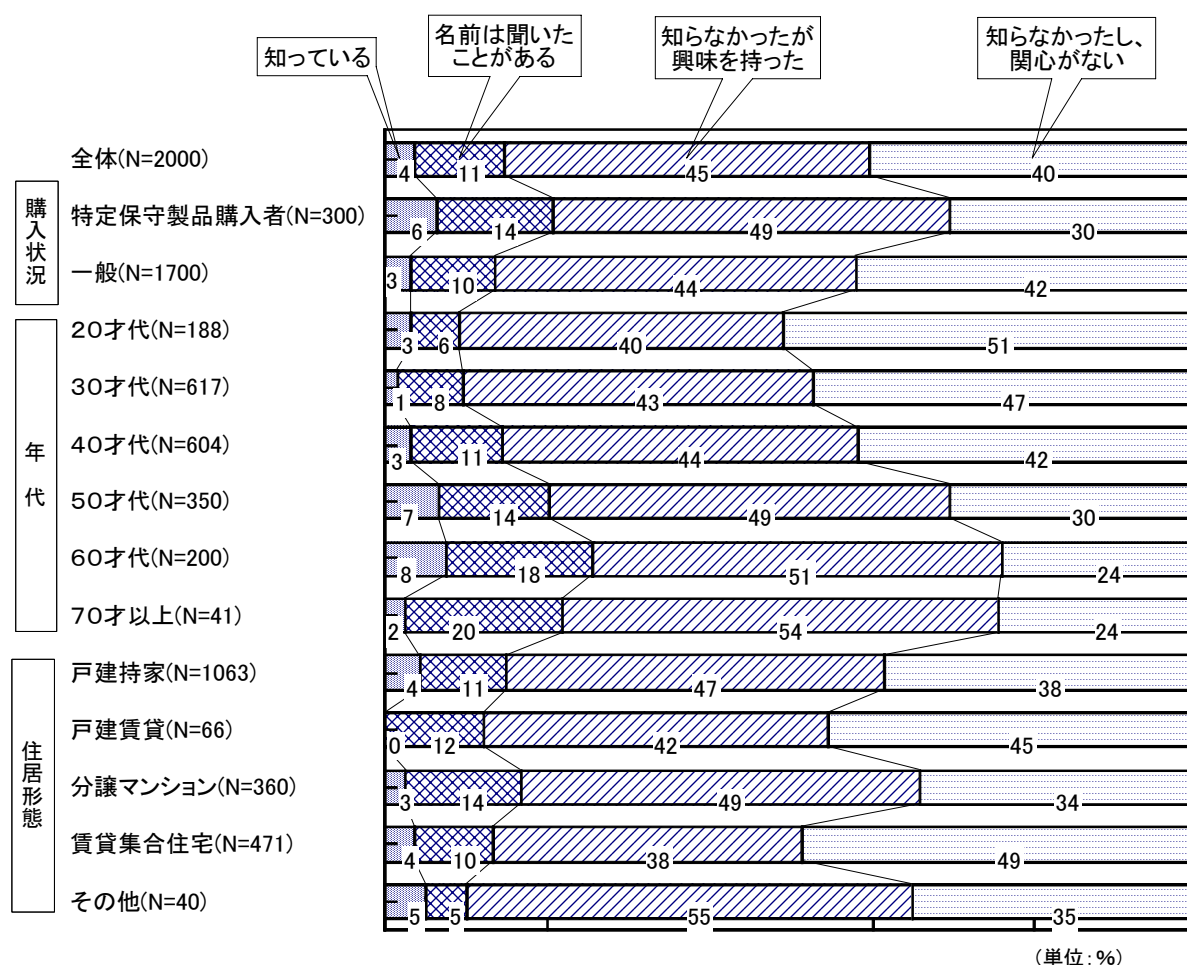
住宅設備機器・建材の分野で、品質、性能、アフターサービスなどに優れた住宅部品の認定を行い、普及を図る制度（優良住宅部品（ＢＬ部品）認定制度）を運営し、住生活水準の向上に向けた活動等を行っている財団法人ベターリビングをご存知ですか。

（●(財)ベターリビング優良住宅部品認定制度について、以下の URL リンクを提示して質問。）

http://www.cbl.or.jp/blsys/blnintei/index.html

（財）ベターリビングについて活動内容等を概略説明した後、知っているかをたずねたところ、「知っている」が４%、「名前を聞いたことがある」が１１%となっている。知らなかった人では、「知らなかったが興味を持った」が４５%となっている。

年代別で「知っている」と「名前を聞いたことがある」を合計した認知度がもっとも高いのは６０才代であるが、その比率は２６%にとどまっている。

【（財）ベターリビングの認知状況】

Ｑ２０．取扱説明書の長期保管・提供サービスの評価

財団法人ベターリビングでは、ユーザーサービスの一環として、優良住宅部品（ＢＬ部品）として認定された製品の取扱説明書を、長期にわたり保管しホームページ上で提供するサービスを検討しています。このようなサービスが提供された場合どうお考えですか。

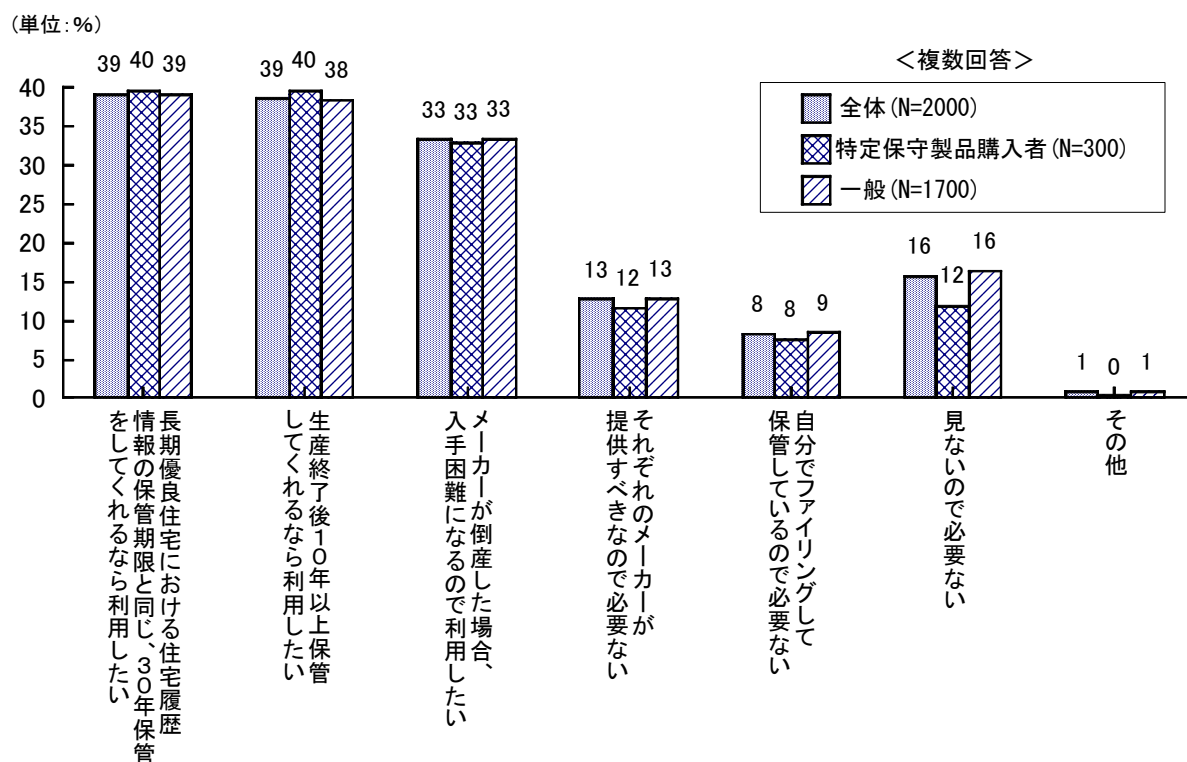
（●住宅履歴情報について以下の説明文と URL リンクを提示して質問。）

住宅履歴情報…住宅の設計、施工、維持管理、権利及び資産等に関する情報

http://www.iekarute.or.jp/public/index.html

（財）ベターリビングで実施を検討している“ホームページ上で取扱説明書を長期にわたり提供するサービス”について評価をたずねた。

「長期優良住宅における住宅履歴情報の保管期限と同じ、３０年保管をしてくれるなら利用したい」が全体の３９％、「生産終了後１０年以上保管してくれるなら利用したい」が３９％、「メーカーが倒産した場合、入手困難になるので利用したい」が３３％となっている。

「見ないので必要ない」が１６％にとどまるなど、“必要ない”との回答は比較的少なく、提供サービスを肯定的に評価する回答のほうが多くなっている。

消費者・制度部会委員名簿

	社　名	氏 名
部会長	株式会社ノーリツ	山口　憲一
委　員	株式会社 INAX	柴田　正美
委　員	株式会社 INAX	森　　繁晴
委　員	株式会社ガスター	渡辺　久恭
委　員	クリナップ株式会社	関根　延夫
委　員	株式会社コロナ	山崎　正人
委　員	サンウエーブ工業株式会社	四家　　崇
委　員	株式会社三栄水栓製作所	原田　　淳
委　員	三和シヤッター工業株式会社	村松　富夫
委　員	TOTO株式会社	鈴木　由美子
委　員	TOTO株式会社	長尾　良久
委　員	トステム株式会社	邑楽　　昇
委　員	株式会社ノーリツ	田村　　朗
委　員	パナソニック電工株式会社	中川　雅之
委　員	株式会社ハウステック	平井　正志
委　員	富士工業株式会社	蚊野　重信
委　員	不二サッシ株式会社	馬立　　勝
委　員	美和ロック株式会社	本田　健輔
委　員	矢崎総業株式会社	吉広　孝行
委　員	ヤマハリビングテック株式会社	堀切　正芳
オブザーバー	財団法人ベターリビング	山内　善之
事務局	社団法人リビングアメニティ協会	宮原　龍作

取扱説明書、安全点検及び製品トレーサビリティへの取り組み
に関するアンケート調査

報 告 書

平成２３年３月

発行：社団法人リビングアメニティ協会
http：//www.alianet.org/
〒102-0071 東京都千代田区富士見 2-7-2
ステージビルディング 6 階
TEL03 (5211)0540
FAX03 (5211)0546